

ESCUELA DE POSGRADO NEWMAN

**MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**



**Elaboración de una propuesta de mejora en la gestión de
atención al usuario en el Hospital General del Sur de Quito del
Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS del Distrito
Metropolitano de Quito año 2021**

**Trabajo de Investigación
para optar el Grado a Nombre de la Nación de:**

Maestro en
Administración de Negocios

Autores:

Bach. Mieles Avilés, María Eugenia
Bach. Vargas Verdezoto, Mayra del Rocío

Docente Guía:

Dr. Velarde Molina, Jehovanni Fabricio

TACNA – PERU

2022

“El texto final datos expresiones opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del (los) autor (es)”

DEDICATORIA

A mis amados padres y hermanos por su apoyo incondicional, quienes son un ejemplo de vida y un pilar fundamental en cada uno de mis pasos, admiro su fortaleza, su excepcional capacidad de amar y su profunda sabiduría.

A mis hijos quienes son la fuente más pura de mi inspiración y mi mejor creación, Esteban, María Virginia y Emilia, todo cuanto hago es por amor a ustedes, siempre me animan a perseguir mis sueños.

A mi querido perrito Bruno, por ser mi compañero fiel e incondicional en las largas horas de trabajo durante el desarrollo de la maestría.

A la Escuela de Postgrado Neumann y a todos sus docentes, excelentes profesionales que supieron compartir sus conocimientos y experiencias para mi formación profesional.

Al selecto grupo de compañeros y amigos, con quienes inicié esta maestría y compartimos conocimientos y experiencias, especialmente a mi compañera y amiga Mayra por su esfuerzo y su dedicación para culminar con éxito este trabajo.

María Eugenia Miele Avilés.

A Dios por su generosidad infinita.

A mis amados padres por ser incondicionales, por siempre brindarme su apoyo en los momentos más difíciles y ser parte de este proyecto.

A mi familia, en especial a mis adorados hijos Christopher y Sarah, por ser esa inspiración diaria y compartir juntos cada logro alcanzado en esta maravillosa ruta llamada vida.

A mi querida compañera María Eugenia por la entrega y dedicación en todo este tiempo el cual compartimos ideas y sobre todo un mismo objetivo.

Mayra del Rocío Vargas Verdezoto.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darnos la vida, por ser nuestra fortaleza y guía a lo largo de nuestra formación, y por permitirnos lograr uno de los más grandes propósitos en nuestra vida profesional.

A la Escuela de Postgrado Neumann y a todos sus docentes, quienes con su profesionalismo y ética, supieron guiarnos durante el proceso de aprendizaje, logrando que con los conocimientos adquiridos, seamos profesionales útiles a la sociedad.

Al Doctor René Humberto Orellana Izquierdo, Gerente General del Hospital General del Sur de Quito del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, por permitirnos realizar el trabajo de investigación.

A nuestro docente guía Dr. Jehovanni F. Velarde Molina, quien con sus conocimientos, ha sido la guía idónea, durante el desarrollo de este trabajo de investigación.

LAS AUTORAS.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	- 3 -
AGRADECIMIENTO.....	- 4 -
ÍNDICE GENERAL.....	- 5 -
ÍNDICE DE TABLAS	- 10 -
ÍNDICE DE FIGURAS	- 11 -
RESUMEN EJECUTIVO	- 12 -
INTRODUCCIÓN	- 17 -
CAPÍTULO I ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	- 19 -
1.1 Título del tema.....	- 19 -
1.2 Planteamiento del problema	- 19 -
1.3 Objetivos de la investigación	- 21 -
1.3.1 Objetivo General	- 21 -
1.3.2 Objetivos Específicos.....	- 21 -
1.4 Justificación.....	- 22 -
1.5 Metodología.....	- 23 -
1.5.1 Tipo de investigación	- 23 -
1.5.2 Diseño de la investigación.....	- 23 -
1.5.3 Técnica e instrumento.....	- 24 -
1.5.4 Población y muestra.....	- 24 -
1.6 Definiciones.....	- 24 -

1.7	Alcances y limitaciones.....	- 27 -
1.7.1	Alcances	- 27 -
1.7.2	Limitaciones	- 28 -
CAPITULO II MARCO TEÓRICO		- 29 -
2.1	Conceptualización de la Gestión de atención al usuario	- 29 -
2.1.1	Conceptualización de distintas posiciones teóricas	- 29 -
2.1.2	Atención al usuario en servicio.....	- 32 -
2.1.3	Atención centrada en el usuario	- 33 -
2.1.4	Satisfacción del usuario	- 34 -
2.1.5	Reducción del tiempo de espera del usuario	- 35 -
2.1.6	Cambiando la cultura organizacional	- 36 -
2.2	Conceptualización de Gestión por procesos.....	- 37 -
2.2.1	Proceso.....	- 37 -
2.2.2	Mejora continua de los procesos	- 38 -
2.2.3	Calidad del servicio	- 39 -
2.3	Importancia de las variables o tópicos clave.....	- 40 -
2.4	Análisis comparativo.....	- 42 -
2.4.1	Gestión de la atención al cliente.....	- 42 -
2.5	Análisis crítico	- 43 -
CAPITULO III MARCO REFERENCIAL		- 44 -
3.1	Reseña histórica.....	- 44 -
3.2	Filosofía organizacional	- 46 -

3.2.1	Misión	- 46 -
3.2.2	Visión	- 46 -
3.2.3	¿Quiénes somos?	- 46 -
3.2.4	Principios y Valores.....	- 47 -
3.3	Diseño organizacional	- 48 -
3.4	Prestaciones y servicios	- 53 -
3.4.1	Servicios	- 53 -
3.4.2	Prestaciones	- 53 -
3.5	Diagnóstico organizacional.....	- 56 -
3.5.1	Diagnóstico general FODA.....	- 56 -
CAPITULO IV RESULTADOS		- 58 -
4.1	Marco metodológico	- 114 -
4.1.1	Tipo de investigación	- 114 -
4.1.2	Diseño de la investigación.....	- 114 -
4.1.3	Técnica e instrumento.....	- 114 -
4.1.4	Población y muestra.....	- 114 -
4.2	Diagnostico Situacional	- 115 -
4.2.1	Análisis del cuestionario.....	- 116 -
4.2.2	Diseño del cuestionario	- 118 -
4.2.3	Presentación gráfica de los resultados de las encuestas	- 121 -
4.2.4	Principales resultados del cuestionario	- 125 -
4.2.5	Análisis de la guía de entrevista	- 127 -

4.2.6	Diseño de la guía de entrevista	- 128 -
4.3	Diseño de la propuesta de mejora	- 136 -
4.3.1	Objetivos del plan de mejora	- 136 -
4.3.2	Calidad en la atención al usuario	- 137 -
4.3.3	Análisis de tiempo de espera de los usuarios.....	- 137 -
4.3.4	Estadísticas de agendamiento de consulta externa en el Instituto de Seguridad Social IESS Quito sur.....	- 139 -
4.3.5	Proyección del tiempo de espera para en atención médica a los usuarios... -	140 -
4.3.6	Análisis del proceso de agendamientos de citas en el hospital IESS Quito Sur -	141 -
4.4	Presentación de las mejoras propuestas	- 142 -
4.4.1	Análisis de la matriz de las mejoras propuestas	- 143 -
4.5	Mecanismo de control a las propuestas de mejora	- 147 -
4.5.1	Observaciones de los mecanismos de control de la propuesta de mejora ... -	148 -
4.6	Costo y beneficio de la propuesta de mejora	- 151 -
4.6.1	Costo de la propuesta de mejora	- 152 -
4.6.2	Beneficio obtenido mediante las propuestas	- 153 -
4.7	Mecanismos de implementación de la propuesta de mejora.....	- 153 -
CAPITULO V SUGERENCIAS		- 155 -
SUGERENCIAS		- 155 -

CONCLUSIONES	- 158 -
BIBLIOGRAFÍA	- 160 -
ANEXOS	- 165 -
FICHA DEL CUESTIONARIO	- 165 -
FICHA DE LA GUIA DE ENTREVISTA	- 167 -

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Las cinco “s”	- 39 -
Tabla 2. Análisis comparativo de gestión de atención al cliente	- 42 -
Tabla3 Tiempo de espera	- 118 -
Tabla4 Atención recibida	- 118 -
Tabla5 Quejas y reclamos	- 119 -
Tabla6 Conocimientos y herramientas	- 119 -
Tabla7 Especialidades medicas	- 120 -
Tabla8 Tiempo de agendamiento de citas	- 128 -
Tabla9 Personal capacitado	- 129 -
Tabla10 Herramientas de trabajo	- 130 -
Tabla11 Actualización de agendas	- 131 -
Tabla12 Reclamos	- 132 -
Tabla13 Información	- 133 -
Tabla14 Propuesta de mejora	- 134 -
Tabla15 Nuevos procedimientos	- 135 -
Tabla16 Matriz propuesta de mejora	- 142 -
Tabla17 Matriz mecanismos de control de la propuesta	- 147 -
Tabla18 Matriz costo beneficio de la propuesta	- 151 -

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Hospital General del Sur de Quito	- 28 -
Figura 2. Triangulo de servicio	- 32 -
Figura 3. Atención centrada en usuario	- 34 -
Figura 4. Satisfacción de afiliado.....	- 35 -
Figura 5. Satisfacción de afiliado.....	- 36 -
Figura 6. Estructura organizacional en procesos operativos	- 50 -
Figura 7. Estructura organizacional en procesos de apoyo Nivel 2	- 51 -
Figura 8. Estructura organizacional en procesos de apoyo Nivel 1	- 52 -
Figura 9. Tiempo de espera del usuario	- 121 -
Figura 10. Atención del servicio	- 122 -
Figura 9. Quejas y reclamos.....	- 123 -
Figura 9. Conocimientos y herramientas	- 124 -
Figura 9. Especialidades medicas	- 125 -
Figura 14. Tiempo de espera	- 128 -
Figura 15. Personal capacitado.....	- 129 -
Figura 16. Herramientas de trabajo	- 130 -
Figura 17. Actualización de agendas.....	- 131 -
Figura 18. Reclamos	- 132 -
Figura 17. Información	- 133 -
Figura 20. Propuesta de mejora	- 135 -
Figura 21. Actualización de agendas.....	- 136 -
Figura 22. Estadísticas de agendamiento de citas	- 139 -
Figura 17. Proyección de tiempos de esperas del usuario	- 140 -

RESUMEN EJECUTIVO

La calidad del servicio en atención al usuario es un factor estrechamente importante en el Hospital General del Sur de Quito del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, tener una excelente comunicación entre los empleados y el afiliado y/o usuario provee como efecto un beneficiario satisfecho.

La vigente investigación nace de la falta de mejoras en la gestión de atención al usuario del Hospital General del Sur de Quito, que recibe a usuarios a través de sistema de Seguridad Social, así como también derivaciones médicas de otros prestadores de salud, esto ha ocasionado un incremento importante de pacientes que ha colapsado el sistema de atención. Se debe mencionar que la casa de salud es considerada como un referente al recibir pacientes COVID-19 durante la emergencia sanitaria, lo que ha ocasionado un desbordamiento del sistema de salud, razón por la cual es necesario contar con un plan de contingencia para ofrecer una atención de calidad a cada usuario ya que estos han criticado que la asignación de citas médicas a los servicios de salud es lenta, inadecuada y en algunos casos ineficiente.

En la actualidad los usuarios son quienes precisan los patrones de calidad, también los sistemas de las organizaciones cada vez son más sofisticados y menos amigables, por lo que se vuelven más severos en demandar servicios de calidad, mejor atención y rapidez en asignación de citas de especialidades médicas, reclaman con vehemencia sus derechos, por ello el presente estudio se apoya en la gestión de procesos, es ahí donde toda la organización va a contar con actividades orientadas a generar una entrada para conseguir una salida, por ende un resultado que satisfaga los requerimientos del usuario. Es así como el sector de la salud no escapa a este

propósito ya que debe incrementar una función eficaz y un efectivo servicio a la sociedad, más aún en casos como la emergencia sanitaria, por ello la búsqueda de aspectos transformadores que mejoren y fortalezcan el desarrollo institucional es indispensable.

Los principales resultados que se han obtenido en esta investigación fueron mitigar las quejas y reducir los requisitos para que los usuarios accedan a la cartera de servicios que presta el Hospital General del Sur de Quito, de forma eficiente y eficaz, propuestos por la construcción de actividades específicas que pueden reducir o eliminar estos inconvenientes que afectan la imagen del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social- IESS.

El diseño de una estructura organizacional interna en cada área de servicio, le permitirá a la Unidad Médica, identificar y analizar las actividades en la región, de esta forma brindar una atención de calidad y servicios óptimos a los usuarios a través de la implementación de procesos ordenados y orientados a satisfacer las necesidades de atención de los usuarios. Los trámites burocráticos dificultan las operaciones por lo que una atención personalizada permitirá atender de forma rápida y eficiente.

Como otra actividad propuesta para resolver el problema se debe tomar en cuenta que las soluciones de quejas y reclamos serán determinadas por cada empleado o persona responsable de recibir el requerimiento, de esta forma ofrecer alternativas que satisfagan las necesidades y el usuario sienta que se le presta la atención adecuada a su inquietud.

A través del desarrollo del estudio la falta de empatía con los usuarios por parte del personal del hospital se convierte en un indicador importante en los niveles de descontento con el servicio, por lo que desarrollar planes de capacitación al personal que concienticen la importancia de proporcionar un servicio completo, con gentileza y solidaridad hacia los usuarios, mejorarán la imagen de la institución. Para esta actividad, se puede mencionar la implementación de técnicas de atención a los usuarios que permita a los empleados ser más empáticos con la situación, generar periódicamente informes sobre el desempeño de los colaboradores y, evaluar la satisfacción de las personas.

Al descubrir un segundo problema, el tiempo de respuesta es posible que el usuario tenga la función correspondiente de la fecha médica para la primera operación propuesta por rediseñar el proceso de cita para planificar las citas médicas de una manera reduce el tiempo de espera a través de un electrónico. Agenda que será actualizada por el Hospital General del Sur de Quito de esta manera, el servicio al cliente se puede consultar más rápido que las fechas disponibles por cada experto que se verifica cada agenda electrónica para abolir la tabla de citas y, después de que esto le enseña a un nuevo usuario para abrir un nuevo día para su cita.

Las actualizaciones continuas en la agenda o los expertos en hospitales lanzarán espacios continuos para usuarios de enfermería para nuevos usuarios hasta que el tiempo de espera se reduzca significativamente y se pueda realizar una implementación potencial y potencial. Después de actualizar la agenda médica y el rediseño de citas debe ser monitoreada en el proceso creado para la coordinación que se creará para el permiso de la operación de cumplimiento para cada región o

colaboradores en este método que puede verificar si la tarea se cumple y si obtiene resultados positivos para mejorar y reducir el tiempo de permanencia o si se siente incómodo.

Otra actividad se reducirá para reducir el tiempo para que los usuarios realicen capacitación continua en el servicio al cliente y el personal de servicio, ya que el proveedor de servicios y los usuarios que reciben calidad y tratamiento es un papel clave en el tiempo de espera en los usuarios debido a las técnicas y herramientas necesarias los empleados pueden mostrar tiempo y causar su cita.

Como área de servicio al cliente el usuario directo depende de los usuarios importantes, y con factores interesantes apropiados, estas personas dirán que los cooperadores regionales deben tener personas de calidad humana para recibir la demanda de usuarios actualmente de esta manera.

Se proporcionará las adecuadas tecnologías para reducir la satisfacción del usuario, además la satisfacción de las encuestas de trimestres se permitirá a permitir que el Instituto de Seguridad Social IESS, la verificación o grado de insatisfacción o incomodidad el usuario se ha recibido incluso cuando se analiza y se recolectan, los datos se pueden hacer con retroalimentación a través de reacciones para responder a las observaciones o la implementación del servicio.

El valor de las estrategias con las actividades y controles implementados para la propuesta de mejoramiento del Instituto de Seguridad Social de Quito Sur, se realizó un análisis de costos adecuado para implementar la propuesta, cabe mencionar que el costo total que se encuentra en la región es de \$7.500. Se asigna un presupuesto para todas las actividades realizadas para abordar las deficiencias identificadas en

áreas relevantes del servicio al usuario, como los sistemas de quejas y quejas de los usuarios, algunas de las cuales mejorarán de manera inmediata y efectiva el proceso de aceptación y respuesta a las sugerencias, quejas o solicitudes de los usuarios como parte de este presupuesto se desarrollarán medidas para reducir los tiempos de espera de los usuarios en la programación de citas médicas.

Con la implementación de la propuesta de mejora se estima tener beneficios que aporten en cuanto a la gestión realizado por Instituto de Seguridad Social Quito Sur la misma que se verá beneficiada de la siguiente manera.

- Mejora de tiempos de espera para los usuarios
- Productividad y rendimiento de los trabajadores
- Reducción de tiempo en los procesos realizados
- Personal capacitado
- Respuesta inmediata y acorde a las necesidades del usuario.

INTRODUCCIÓN

El actual trabajo de investigación se describe referente a la gestión a la atención al usuario, pero conceptualizaremos brevemente ciertos términos que nos van ayudar a conseguir nuestro objetivo de mejorar la atención seguir ciertos procesos y estrategias de mejora con el fin de captar el agrado del usuario y o afiliado.

Un elemento necesario hacia el desarrollo práctico de programas de calidad es el agrado del paciente a sus perspectivas de facilidad a los servicios de salud. El objeto de esta investigación es localizar el estado de conocimiento utilización y complacencia de los usuarios que concurren al establecimiento de salud y tener un plan de contingencia cuando el servicio de salud tenga una demanda mayor de pacientes y más aún en la emergencia sanitaria.

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS es un entidad que aplica el Seguro Social en Ecuador se faculta de emplear el Sistema del Seguro General obligatorio SSGO forma parte del Sistema Nacional de Seguridad Social SNS institución independiente con personalidad jurídica y capitales propios debido a que se capitalizan con aportes de las personas aseguradas en relación de dependencia de sus empleadores y de personas que generan una afiliación voluntaria.

Se ha evidenciado uno de los problemas que podemos mencionar es que los afiliados pensionistas exteriorizan su descontento por la atención que brinda esta casa de salud ya que ellos mencionan que principalmente es el tiempo de demora que se da para recibir atención médica en el momento oportuno la salud de un paciente depende en gran cantidad de la atención oportuna e inmediata a sus dolencias por lo que el servicio debe ser eficaz y eficiente.

Es así que para el progreso de la investigación se ha estimado en el capítulo I los antecedentes de estudio que dio comienzo para el planteamiento del problema así

podremos concretar sus objetivos tanto general como específicos y con ello poder realizar una justificación consistente para nuestra investigación se definió la metodología que se utilizó a su vez se ha realizado definiciones con sus respectivas citas necesarias para lograr un mejor entendimiento se detalla sus alcances y limitaciones que se ha producido en la ejecución del trabajo de investigación.

De seguida en el capítulo II presentamos el marco teórico donde señalaremos los conceptos de gestión de atención al usuario apoyado de la gestión de procesos con sus respectivas citas para terminar con un análisis comparativo de la variable de estudio y cerramos con el análisis crítico respectivo.

Luego en el capítulo III damos a conocer todo lo relativo al marco referencial de la organización ya que es el eje de estudio del problema una breve reseña histórica sus filosófica organizacional como misión y visión sus principios y su diseño organizacional inmediatamente indicaremos sus servicios y prestaciones que da el Instituto de Seguridad Social.

Ya en el capítulo IV se realiza el estudio de diagnóstico usando encuestas entrevistas a empleados y usuarios para de esta manera tener datos que nos permita poseer una idea de la realidad del hospital en correlación a la gestión de la atención y eficaz asignación de citas médicas estos datos lo vamos a obtener mediante cuadros estadísticos para a continuación plantear el plantear la propuesta de mejora mediante un cuadro minucioso de las estrategias acciones y procesos a efectuar para conseguir los resultados positivos en el hospital y efectuar la comprobación con métricas de control.

Por último, se sugieren las recomendaciones y conclusiones todas unidas al respeto de los objetivos que se planearon en el presente trabajo de investigación. Al mismo tiempo se incluye su respectiva referencia bibliográfica.

CAPÍTULO I ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

1.1 Título del tema

Elaboración de una propuesta de mejora en la gestión de atención al usuario en el Hospital General del Sur de Quito del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS del Distrito Metropolitano de Quito año 2021.

1.2 Planteamiento del problema

El actual trabajo de investigación está alineado al Instituto de Seguridad Social IESS Quito Sur se localiza en el barrio del calzado al sur de la ciudad de Quito en las calles Moraspungo y Pinllopata junto al parque lineal del río Machángara cerca del centro comercial el recreo. Su gestión es el de prestación de servicios médicos en consulta externa general y de especialidad y medicina preventiva procedimientos quirúrgicos o de diagnóstico hacia todos los usuarios y o afiliados del IESS.

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS es un entidad que aplica el Seguro Social en Ecuador se faculta de emplear el Sistema del Seguro General obligatorio SSGO forma parte del Sistema Nacional de Seguridad Social SNS institución independiente con personalidad jurídica y capitales propios debido a que se capitalizan con aportes de las personas aseguradas en relación de dependencia de sus empleadores y de personas que generan una afiliación voluntaria también por actividades inherentes a la gestión propia del IEES sus ingresos no conforman el Presupuesto General del Estado Ecuatoriano.

Se ha evidenciado uno de los problemas que podemos mencionar es que los afiliados pensionistas exteriorizan su descontento por la atención que brinda esta casa de salud ya que ellos mencionan que principalmente es el tiempo de demora que se da para recibir atención médica en el momento oportuno la salud de un paciente depende en gran cantidad de la atención oportuna e inmediata a sus dolencias por lo

que el servicio debe ser eficaz y eficiente que garantice un adecuado manejo de las diferentes patologías.

La cantidad de usuarios que día a día se acercan al Hospital General del sur de Quito es extensa y en la actualidad ha generado un incremento considerable debido de la pandemia COVID-19. Lo que ha colapsado el servicio provocando inclusive el cierre temporal de una importante cartera de servicios. Esto ha generado inconformidad y quejas por parte de los usuarios que pueden llegar a considerar un deficiente y/o limitada atención al usuario provocando. Que un porcentaje de afiliados y/o usuarios decidan optar por seguros médicos privados lo que principalmente afecta a la afiliación voluntaria.

Por lo tanto, la investigación va dirigida en elaborar una propuesta de mejora en la gestión de atención al usuario con el objetivo de mejorar la atención oportuna aminorar el tiempo de aplazamiento de los pacientes desde que surge la necesidad medica hasta ser atendido por un especialista en el Hospital General del Sur de Quito del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS y así lograr la satisfacción y relación con sus afiliados.

Es fundamental indicar a razón de esta problemática de atención al usuario la imagen como casa de salud se ve afectada ya que muchos afiliados constantemente se quejan por la falta de atención oportuna esto es una desventaja frente a otra casa de salud que ofertan seguros privados.

En resumen, elaborar la propuesta de mejora para el área de atención al usuario va ayudar a mejorar su perfil institucional, pero sobre todo tener una confianza sólida y seguridad por parte de sus afiliados y pensionistas que van a recibir atención oportuna y eficaz.

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo General

Elaborar una propuesta de mejora en la gestión de atención al usuario en el Hospital General del Sur de Quito del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS del Distrito Metropolitano de Quito año 2021”

1.3.2 Objetivos Específicos

- 1) Ejecutar un diagnóstico situacional del área de atención al usuario en el Hospital General del Sur de Quito del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS.
- 2) Proponer una propuesta de mejora para el área de atención al usuario en el Hospital General del Sur de Quito del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS.
- 3) Determinar los mecanismos de control necesarios que permitan vigilar el desarrollo y cumplimiento de las estrategias de mejora al área de atención al usuario en el Hospital General del Sur de Quito del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS.
- 4) Determinar el costo y beneficio de la presente mejora al área de atención al usuario en el Hospital General del Sur de Quito del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS.
- 5) Crear mecanismos de implementación que permitan lograr la efectiva ejecución de la mejora en el área de atención al usuario en el Hospital General del Sur de Quito del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS.

1.4 Justificación

▪ ***Teórica***

Su justificación parte de una revisión literaria en lo que refiere a la gestión de atención al usuario donde se fundamenta en procesos formado por métodos y destrezas que brindan soporte resolución de incidencias y fidelización de los usuarios para detallar son operaciones efectuadas por las instituciones que se concentran en la asistencia a las personas que utilizan productos o servicios.

Entonces analizar y determinar el impacto positivo que se obtendría con la implementación de la propuesta de mejora para la gestión de atención al usuario en el Hospital General del Sur de Quito al formalizar sus beneficios del presente trabajo se mejoraría el servicio brindando una eficiente gestión a sus afiliados y/o usuarios que la casa de salud ofrece lo que proporcionaría como resultado la solución al problema que presta actualmente la institución y esto contribuya a mejora su aceptación.

▪ ***Metodológica***

El presente trabajo de investigación para lograr los objetivos propuestos se recurrirá al uso de técnicas de investigación que van a ser encaminadas a la gestión de atención al cliente permitirán evaluar la eficaz y oportuna atención a los afiliados del IESS.

La compilación de información se la ha realizado pasando de fuentes primarias personal encargado del proceso de agendamiento de citas médicas usuarios y o pacientes y funcionarios del IESS Quito Sur a quien se les ha aplicado entrevistas individuales y grupales; y fuentes secundarias como encuestas de satisfacción y agendas de pacientes.

- **Práctica**

Finalmente, la justificación practica debido a los resultados se propondrán medios o estrategias que aplicados en la práctica resolverán o contribuirán en la solución del problema en la gestión de atención al usuario además de poder contribuir como origen de consulta para otras casas de salud que presenten las mismas características así es como nuestra presente propuesta de mejora va brindar una ventaja competitiva en la salud del seguro Social.

1.5 Metodología

“La metodología de la investigación es aquella ciencia provee al investigador una serie de conceptos y principios de manera eficiente y eficaz para alcanzar los resultados deseados y tiene como objetivo darnos la estrategia a seguir en el proceso” (Cortés Cortés & Iglesias León, 2004). La metodología de la investigación es una disciplina que conjunta los procesos métodos y herramientas que se usan sistemáticamente para obtener conocimiento en ese opinar la metodología que usaremos en el presente trabajo de investigación es:

1.5.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación utilizado para nuestro desarrollo es descriptivo exploratorio.

1.5.2 Diseño de la investigación

Hemos definido que se va a utilizar el método científico de investigación cuantitativa debido a la necesidad de obtención de datos tabulados y resultados medibles y cualitativa debido a la necesidad de criterios de decisión opiniones motivos. A su vez debe ser descriptiva debido a la necesidad de describir situaciones o hechos para su análisis.

1.5.3 Técnica e instrumento

Con la finalidad de medir la satisfacción de los usuarios se lo realizará mediante entrevistas buzón de sugerencias y encuestas así se podrá determinar cuáles son las tareas por desarrollar para reducir los tiempos de espera de los usuarios.

1.5.4 Población y muestra

▪ Población

La población que se estudiar son los trabajadores personales administrativo que labora en el Hospital General del Sur de Quito y la población objeto de investigación son los usuarios y o afiliados que acuden solicitar los servicios de salud. La población promedio que acude diariamente es 800 usuarios.

▪ Muestra

Tomaremos una muestra aleatoria entre los usuarios del Hospital General del Sur de Quito a aproximadamente 100 usuarios con la finalidad de obtener datos y realizar su tabulación.

1.6 Definiciones

▪ Afiliado

“Es aquella persona que es miembro de alguna asociación o compañía como sindicato partido político una administradora de fondos de pensiones entre otros” (Westreicher, 2021). “El concepto de afiliado no coincide con el de persona cotizante. Ya que se refiere a las relaciones de afiliación mantenidas como el sistema de Seguridad Social” (de la Heras Camino, 2012). “Son sujetos obligados a solicitar la protección del Seguro General Obligatorio en calidad de afiliados todas las personas que reciben ingresos por la ejecución de una obra o la prestación de un servicio con relación laboral o sin ella” (Superintendencia de Bancos, 2022).

- **Propuesta de mejora**

El plan de mejora continua como Proaño Gisbert & Pérez (2017) aseveran que es: “Una herramienta muy útil para las empresas que desean mejorar sus servicios productos o procesos lo que les va a permitir permanecer en el mercado crecer y ser competitivos” (pág. 55). Una propuesta de mejora ofrece soluciones a problemas este a la vez crea una transcendencia positiva. “Una empresa que soluciona sus problemas y que obtiene un rendimiento en sus finanzas y mejora su producción busca competir en el mercado lo cual es de vital importancia para la subsistencia de las organizaciones” (Zuñiga Castillo, Córdova Encinas, Valenzuela Tiznado, & Gonzales Navarro, 2018).

En términos generales el método de mejora continua es solo el bloque de medidas de transformación que se realizan en las empresas u organizaciones para corregir su rendimiento en sus operaciones estas medidas conviene ser sistematizadas no espontáneas ni aleatorias. Su planificación debe ser cuidadosamente llevarlas a la práctica y medir sus efectos.

- **Gestión de atención al usuario**

“Supone reordenar flujos de trabajo de toda la organización con el fin de dar atención y respuesta única que va dirigida tanto a aumentar la satisfacción de los usuarios como facilitar las tareas a los recursos humanos” (Rojas Moya, 2003). “La gestión de atención al cliente es el proceso conformado por un conjunto de tácticas y estrategias que van orientadas al soporte resolución de incidentes y fidelización de los usuarios” (Ecaldima, 2020) (Brown, 1989). “Son los pasos procesos en que interviene el usuario desde el momento en que ingresa a una institución tiempos muertos o tiempo de espera hasta obtener los resultados deseados y egresar de la institución”

(Rojas Moya, 2003, pág. 23).

- **Gestión de la calidad**

“Consisten en acciones estructurales y completamente planeadas que se llevan a cabo para alcanzar determinados objetivos relacionados con la mercadotecnia tales como dar a conocer un nuevo producto aumentar las ventas o lograr una mayor participación en el mercado” (Arachavelata Vázquez, 2015). “La calidad de un producto o servicio no puede definirse fácilmente por ser una apreciación subjetiva sin embargo se puede decir que es la percepción que el cliente tiene del mismo” (Fernandez E. , 2015). “Calidades es el conjunto de características y de rasgos distintivos de un producto o servicio que influyen en su capacidad de satisfacer necesidades manifiestas o latentes” (Kotler & Keller, 2006).

La comercialización son todas las acciones que se puedan realizar con el fin de proveer las ventas de bienes y servicios utilizando estrategias claves y concisas para llegar al cliente.

- **Mejora continua**

“La mejora continua de la calidad y atención al cliente al largo de la historia sostiene que su responsabilidad en hacia los empleados y la organización y la segunda hacia los empleados” (Kotler & Keller, 2006). “Proceso de mejora continua es un proceso continuo para mejorar los productos servicios o procesos de una organización. Las mejoras buscadas pueden ser incrementales con el tiempo lograrse con un momento decisivo.” (Seminario, 2020). “La mejora continua debe ser la filosofía en la que se enmarcan los principios de la esencia de una organización pues al adoptar esta cultura nos involucramos y comprometemos todos con la tarea de ahí su importancia” (Bermúdez Restrepo, 2021).

- **Prestaciones de salud**

“Se denomina prestación o servicio de salud a aquella acción o conjunto de ellas prestados por proveedores sanitarios conducentes a mejorar el estado de salud de un individuo o comunidad” (Organización Panamericana de la Salud, 2013). El afiliado su cónyuge o conviviente con derecho y sus hijos menores hasta los 18 años, así como el jubilado “son favorecidos de acciones integrales de fomento e impulso de la salud. Prevención análisis y tratamiento de enfermedades no profesionales recuperación y rehabilitación de la salud individual” (Derecho Ecuador, 2019). “Corresponde a las prestaciones necesarias que se requieren para el tratamiento o diagnóstico de una determinada patología” (Superintendencia de Salud, 2022).

1.7 Alcances y limitaciones

1.7.1 Alcances

- ***Cobertura geográfica***

La presente investigación se fundamenta en la gestión de la atención a los usuarios del Hospital General del Sur de Quito. Unidad médica perteneciente al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Este se encuentra situado en el barrio el calzado al sur de la ciudad de Quito en las calles Moraspungo y Pinllopata junto al parque lineal del río Machángara cerca del centro comercial el Recreo.

- ***Organizacionales***

Hospital General del Sur de Quito.

- ***Sectoriales***

Sector de salud.



Figura 1. Hospital IESS Quito Sur
Fuente: IESS (2022)

1.7.2 Limitaciones

Podemos indicar un limitante podría ser la falta de cooperación de los usuarios para dar información aceptar entrevistas y llenar encuestas de ser así no se lograría podrá obtener suficientes datos que nos puedan ayudar en la realización del análisis de resultados obtenidos.

CAPITULO II MARCO TEÓRICO

2.1 Conceptualización de la Gestión de atención al usuario

“Son los pasos procesos en que interviene el usuario desde el momento en que ingresa a una institución tiempos muertos o tiempo de espera hasta obtener los resultados deseados y egresar de la institución” (Rojas Moya, 2003, pág. 23). La atención al usuario es una peculiaridad de gestión que aborda lo más valioso de la organización. “Se trata de la filosofía y la cultura de la empresa. Una vez que se ha identificado estos factores si alguno de los integrantes de la organización es capaz de articulares dándoles una forma sencilla se estará construyendo algo duradero” (Brown, 1989, pág. 28).

“Podemos definir la atención al usuario como el conjunto de actuaciones mediante las cuales una organización gestiona la relación con sus usuarios actuales y cuyo fin es lograr la satisfacción lo más alto posible” (Ariza & Ariza, pág. 16).

2.1.1 Conceptualización de distintas posiciones teóricas

2.1.1.1 Usuario

“Es aquel individuo que utiliza de manera habitual un producto o servicio” (Peiró, 2022). Es un quién ordinariamente usa algo el término menciona a quien utiliza un objeto que está destinado a un servicio esté sea público o privado. “Toda organización la calidad de atención al usurario está directamente relacionada con el éxito escuchar entender estar predispuesto a ofrecer soluciones respetar ayudar y recordar al usuario son algunas de las actitudes que hacen a una buena atención al usuario” (Zaida Marlene, 2014, pág. 9).

2.1.1.2 Calidad

La calidad no consigue especificar precisamente por ser una valoración subjetiva no obstante se consigue exponer que es la percepción que el usuario posee del mismo. “Los conceptos de calidad y de gestión de la calidad han evolucionado considerablemente a lo largo de los últimos años dando lugar a sucesivas teorías y enfoques por lo que existen varias definiciones como un difícil consenso en su conceptualización” (Fernandez, 2015, pág. 19).

2.1.1.3 Organización Social

Son organizaciones de la Seguridad Social financiadas mediante la aportación y cooperación comprometida de los trabajadores y sus contratantes sujetos a revisión gubernamental cuyos desenlaces es la asistencia de servicios de salud y Sociales a los beneficiarios.

2.1.1.4 Servicio

Se define a manera de cualquier acción o desempeño que una parte consigue plantear a otra y que es en particular impalpable y no inicia la propiedad de algo. “La prestación de servicio puedes estar vinculada o no con productos físicos además pueden ofrecer servicios de valor agregado o simplemente ofrecer un servicio de excelente de atención al cliente para diferenciarse de los demás” (Kotler & Keller, 2006, pág. 402).

2.1.1.4.1 Características del servicio:

- *Accesibilidad:* “solicitan servicios que faciliten el ejercicio de los derechos de los beneficiarios garantizando que los mismos sean fáciles de contactar contando con horarios amplios de atención tiempos de espera reducidos y diversos canales de acceso” (Fernandez, 2015).

- *Amabilidad y cortesía:* “el personal está a disposición del ciudadano con una actitud cordial de respeto y consideración mostrándose siempre amables ante el afiliado” (Fernandez, 2015).
- *Capacidad de respuesta:* “se garantiza la celeridad en las acciones legalidad en las tramitaciones y la prestación de servicios oportunos realizando gestiones perentorias cuando la situación reviste de carácter urgente. Además de estar dispuestos a responder a las peticiones de los usuarios” (Fernandez, 2015).
- *Comprensión al ciudadano:* “el personal de atención al público se preocupa por los problemas y necesidades del ciudadano vinculadas al servicio y es flexible para dar un trato personalizado a cada usuario. Además de comprender a los usuarios y sus necesidades” (Fernandez, 2015).
- *Competencia:* responde a que el personal disponga de la formación proporcionada para el establecimiento de sus trabajos y prestación de servicios.
- *Comunicación:* “Se garantiza la cotización de un lenguaje simple y claro en todos los servicios que presta el organismo particularmente en aquellos que suponen brindar información al ciudadano. La misma debe estar actualizada y ser completa cierta pertinente y acertada” (Fernandez, 2015).
- *Equidad:* se certifica una confianza igualitaria a los usuarios que solicitan los servicios sin diferencia de todo tipo posición Social edad localidad etc.
- *Tangibilidad:* “se garantiza que los empleados tengan una apariencia pulcra y profesional que las instalaciones sean visualmente atractivas cómodas y funcionales que cuenten con una organización física interna; y equipos modernos” (Fernandez, 2015).

2.1.1.5 Satisfacción de usuarios

“El nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas” (Kotler & Keller, 2006). Una fase de ánimo es la satisfacción esta crea agrado y contento por la formación completa de las necesidades y expectativas. “La satisfacción refleja los juicios comparativos que hace una persona a partir del desempeño (o resultados) que obtiene un producto en relación con las expectativas que tenía del mismo” (Kotler & Keller, 2006, pág. 26). Adicional nos menciona sobre su desempeño indicando “si los resultados no están a la altura de sus expectativas el cliente queda insatisfecho o decepcionado. Si los resultados están a la altura de las expectativas el cliente queda satisfecho” (Kotler & Keller, 2006, pág. 26).

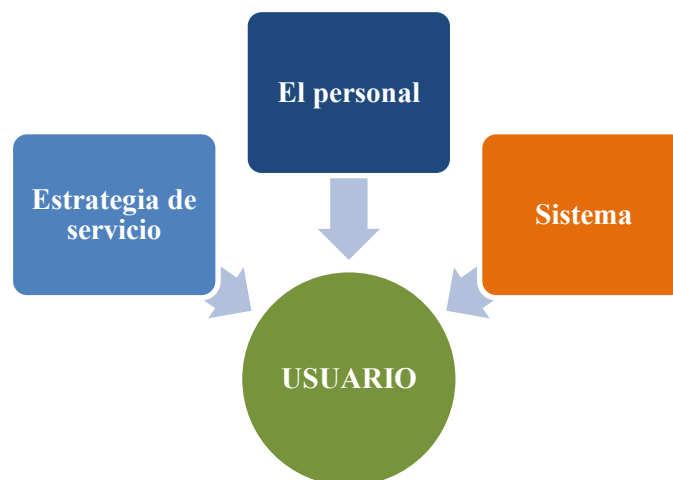


Figura 2. *Triangulo de servicio*
Fuente: MM-MV

2.1.2 Atención al usuario en servicio

Incluye dos iniciativas sintetizadas, la primera dar un trato meritorio tanto a los usuarios como a sus familiares en los servicios de salud y la otra mejorar continuamente la calidad de la atención médica, dentro de los servicios de salud el trato meritorio que se brindará a los usuarios se manifestará en:

- Obediencia a los derechos humanos y a las particularidades propias de la persona.
- Información completa cierta pertinente y apta de ser entendida por el usuario y o afiliado o por quienes lo acompañan.
- Gentileza por parte de los prestadores de servicio.

Su inserción de estos accederá a la atención médica llegue ser eficiente proceder efectiva y segura. Efectiva ya que obtendrá los resultados deseables por el usuario de los servicios de salud. “Eficiente porque animará el manejo estupendo de los recursos de los que se dispone ética porque se pegará a los valores universales y asegura porque ofrecerá un servicio que involucre los menores riesgos posibles” (Rojas Moya, 2003).

Durante su trascurso de cambio los logros se reflejan en la calidad esta debe estar registrada explícita y fehaciente con un coste organizacional de cultura en el sistema de salud y que vivan realidades confiados de progresos centrales que estén divisadas con agrado por los usuarios y o afiliados y por prestadores de servicios de salud.

2.1.3 Atención centrada en el usuario

“El otorgar prioridad máxima al usuario es clave para mejorar la calidad de los servicios de salud ofreciendo servicios que cumplan con los estándares médicos y traten a los usuarios como decían ser tratados” (Rojas Moya, 2003). “Adoptar un enfoque centrado en el usuario requiere un cambio de actitud al orientarse hacia los usuarios. Se reconoce que las inquietudes y preferencias del usuario también son válidas e importantes” (Rojas Moya, 2003).

El marco conceptual de los derechos del afiliado o usuario y exigencias del profesional de salud examina que es importante ayudar a los proveedores iniciales para certificar la buena calidad. Los prestadores de servicios dependen de sus compañeros de trabajo para conseguir y conservar el equipo. Cuando en el equipo de trabajo los compañeros no revisten estas exigencias se les hace mucho más dificultoso a todos los profesionales de salud proporcionar un servicio de buena calidad.



Figura 3. Atención centrada en usuario
Fuente: IESS (2022)

2.1.4 Satisfacción del usuario

“Podemos decir pues que la satisfacción del usuario supone una valoración subjetiva del éxito alcanzado por el Sistema de información y puede servir como elemento sustitutivo de medida más objetiva de eficacia que a menudo no están disponibles” (Rey Martin, 2000).

El bienestar del usuario puede influir en:

- El usuario procure o no atención
- Lugar donde acude para recibir atención

- Si el usuario sigue o no los procedimientos del prestador de servicios
- El regreso o no del usuario al prestador de servicios
- El hecho que el usuario recomiende o no los servicios.

La satisfacción del usuario es un indicador importante de la calidad de servicios.” supone una valoración subjetiva del éxito alcanzado por el sistema de información y puede servir como elemento sustitutivo de medidas más objetivas de eficacia que a menudo no están disponibles.” (Rey Martin, 2000). El acceso a los servicios como las consecuencias de los servicios de la salud (figura de efectos secundarios) puede afectar la satisfacción del usuario a tan nivel que se refleja en el proceso de prestar atención.



Figura 4. *Satisfacción de afiliado*
Fuente: IESS (2020)

2.1.5 Reducción del tiempo de espera del usuario

“Las esperas son tan comunes en los establecimientos de salud debido frecuentemente al no cumplimiento del sistema de citas al horario inapropiado del personal la espera de tiempos muertos” (Rojas Moya J. L., 2022). El equipo asignado para el mejoramiento de calidad deberá organizar sus acciones abarcando el progreso de mejora al sistema de citas y al personal de salud incentivos para reducir la espera

promedio.

A esto se debe analizar el flujo de usuarios a la hora de su llegada y la duración del tiempo que pasa con el personal. “Mediante gráficos de ayuda los miembros del personal entonces pueden calcular cuánto tiempo esperan los usuarios cuánto tiempo pasan en contacto directo con los miembros del personal y donde hay los mayores retrasos” (Rojas Moya J. L., 2022).



Figura 5. *Satisfacción de afiliado*
Fuente: IESS (2020)

2.1.6 Cambiando la cultura organizacional

Mejorar la calidad de atención es mucho más que resolver un problema específico a veces brindar a la cultura organizacional ocurra cambios es señalar: valores y rutinas cotidianos que influyen en el personal que prestan los servicios.

- **Mayor conciencia de las necesidades del usuario:** “Estados de servicios se volverán más sensibles a la perspectiva del usuario según expresa la en las entrevistas encuestas o cajas de sugerencias” (Rojas Moya J. , 2003).

- **Mejores relaciones entre los miembros del personal:** “Los miembros del personal se volverán más dispuestos a dirigirse a sus compañeros de trabajo para negociar con ellos sobre inquietudes y trabajar juntos. Aún tras pasando líneas diarias y o jerárquica” (Rojas Moya J. , 2003).

- **Mayor moral y compromiso:** “Los prestadores de servicios de hallaran mayor satisfacción en su trabajo cuando se den cuenta de que podían resolver problemas irritantes y hacer contribuciones reales al funcionamiento del establecimiento de salud” (Rojas Moya J. , 2003).

- **Mentalidad para resolver problemas.** “Los miembros del personal aprenderán a cuestionar el estado actual de las cosas a fin de tratar sus problemas en vez de guardar silencio y soportarlos” (Rojas Moya J. , 2003).

2.2 Conceptualización de Gestión por procesos

Es una manera de administrar movimientos mediante el cual “aquellas se agrupan por procesos en base a las necesidades del cliente; así pues los procesos son gestionados en forma estructurada y sistemática por lo que el mejorar los procesos ayuda a realzar los niveles de satisfacción de los clientes” (Bonilla, Días, Kleeberg, & Noriega, 2020).

“Se orienta a desarrollar la misión de la organización mediante la satisfacción de sus usuarios empleados proveedores sociedad y que hace para satisfacerlos en lugar de centrarse en aspectos como su cadena de mando y la función de cada departamento” (Mallar, 2010, pág. 23).

2.2.1 Proceso

“Un proceso de un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan que transforman unas entradas en salidas deseadas añadiendo valor. Estas actividades tienen un orden o secuencia” (Asturias Corporacion Universitaria, 2022, pág. 3). “Es un conjunto de actividades que utiliza recursos para transformar elementos de entrada en bienes o servicios capaces de satisfacer las expectativas de distintas partes interesadas: clientes externos clientes internos comunidad etcétera” (Bonilla, Días, Kleeberg, & Noriega, 2020).

2.2.1.1 Características de los procesos

A un proceso le convienen tal característica:

- **Definibles:** Poder ser descritos y documentados.
- **Repetibles:** capacidad de repetirse en los mismos términos y condiciones.
- **Predecibles:** alcanzar los resultados esperados y objetivos establecidos.

2.2.2 Mejora continua de los procesos

“La mejora continua de los procesos es una estrategia de gestión empresarial que consiste en desarrollar mecanismos sistemáticos para mejorar el desempeño de los procesos y como consecuencia elevar el nivel de satisfacción de los clientes y otras partes interesadas” (Bonilla, Días, Kleeberg, & Noriega, 2020).

Podemos observar que la satisfacción es la correlación entre la calidad del servicio divisada por el usuario y su expectativa por lo que la mejora continua debe basarse en sus resultados es así como se cuida la satisfacción continua de sus usuarios.

2.2.2.1 Técnica para la mejora continua de los procesos

“Existen variadas técnicas para implementar la mejora continua en las organizaciones donde podemos resaltar las cinco “S” el mejoramiento continuo de Keisen y la mejora a través del enfoque del Six Sigma brevemente la describiremos a cada una de ellas” (Bonilla, Días, Kleeberg, & Noriega, 2020).

2.2.2.2 Las cinco “S” y el proceso de mejora continua

“Su origen es paralelo al movimiento de la calidad tota ocurrida en Japón en la década de 1950 y su principal objetivo es lograr cambios en la actitud del empleado para con la administración de su trabajo” (Bonilla, Días, Kleeberg, & Noriega, 2020).

Los principales valores que se desea reforzar son:

Tabla 1. *Las cinco “s”*

Seiri (clasificar)	Diferenciar entre elementos necesarios e innecesarios en el trabajo
Seiton (organizar)	Disponer en forma ordenada los elementos clasificados como necesarios
Seiso (limpiar)	sentido de limpieza permanente en el lugar de trabajo.
Seiketsu (normalizar)	Estandarizar las prácticas para mantener el orden y limpieza.
Shitsuke (perseverar)	Vencer la resistencia al cambio y hacer una habito en las buenas prácticas.

Fuente: Bonilla Días Kleeberg & Noriega (2020)

2.2.3 Calidad del servicio

La calidad del servicio apareció hacia muchas décadas “desde entonces se ha convertido en una filosofía de gestión omnipresente que ha buscado encontrar su camino en la mayoría de los sectores económicos” (Mohammad Al-Dweeri, 2011). “No existe en la literatura una definición universal y comúnmente aceptada de calidad. Se trata de un concepto subjetivo que por tanto presenta numerosas dificultades tanto conceptuales como prácticas para poder definirse” (Mohammad Al-Dweeri, 2011) incluso varios autores consideran un término difícil de precisar.

La calidad de un producto o servicio “no puede definirse fácilmente por ser una apreciación subjetiva; sin embargo, se puede decir que es la percepción que el cliente tiene del mismo. Es una afijación mental del consumidor que asume conformidad con un producto o servicio determinado” (Requena Ponce & Serrano López, 2007)

2.3 Importancia de las variables o tópicos clave

Como hemos descrito la gestión de atención al usuario juega un papel muy importante como se ha mencionado el Hospital General del Sur de Quito cuenta con la infraestructura necesaria para brindar la atención en consulta externa y de especializados a todos sus afiliados y familiares así como recibir a derivaciones de otros prestadores de salud debido a que esta casa de salud se mantiene como hospital centinela para casos COVID-19 el sistema de atención de especialidades se ha visto afectado por la demora para recibir la atención oportuna y eficaz en la atención médica.

Es así como hemos considerado la variable atención al cliente es una pieza importante ya que así el Hospital General del Sur de Quito va construir puntos de interacción con el afiliado. El poder alinear varios procesos que van estar orientados al usuario con la finalidad de mejorar su experiencia y atención a tiempo y con ello lograr el agrado de todos los usuarios.

El mejorar la atención al usuario podría consumir una gran cantidad de tiempo y esfuerzo por parte de la administración del Hospital General del Sur de Quito. Para subsistir a la comprobación de tiempo y la insatisfacción de los usuarios por la espera se recomienda esfuerzo en las organizaciones y estén en la posibilidad de brindar el servicio que cada usuario necesita.

La atención del usuario comprende todas las relaciones e interacciones que tiene la persona con el sistema de atención de salud donde acude para atenderse esto envuelve el compromiso del personal médico y administrativo, así como la obtención a tiempo de citas médicas. La expectativa en la atención al usuario incluye elementos que protejan su integridad paralela con la situación por la que estén atravesando al acudir a los servicios de salud.

La atención al cliente en salud es muy importante ya que de esta depende su calidad de vida y salud de los usuarios por ello su impacto es mucho más trascendental. Ya que este ser un sector que afecta a los usuarios a sus necesidades íntimas estos podrían expresar su insatisfacción.

El sector de la salud puede contribuir de una atención empática adquiriendo así la confianza de los usuarios a nivel personal los afiliados y o usuarios sentirán efectos curativos que la empatía posee en sus vidas cuando se atraviesa un problema médico.

Para realizar la mejora en la gestión de atención al usuario debemos apoyarnos de procesos que nos van ayudar a conseguir el objetivo estos procesos son una fusión de actividades que emplean recursos para lograr compensar las necesidades colectivas para esto la mejora continua de los procesos nos va ayudar a desarrollar mecanismos para conseguir una mejoría en el manejo de los procesos y conseguir como resultado el agrado de los afiliados. Así la analogía entre la percibir la calidad y la expectativa del usuario nos va ayudar a conseguir la satisfacción continua de sus usuarios por eso la mejora continua se basa en sus resultados.

Par finaliza comentaremos sobre las políticas de atención al usuario están en constante cambio debido a la necesidad de adaptarse a los nuevos tiempos. Los cambios logran ser un desafío, pero finalmente los beneficiados serán los afiliados y o usuarios que lograrán mejorar su calidad de vida con una atención oportuna y eficaz.

2.4 Análisis comparativo

2.4.1 Gestión de la atención al cliente

Tabla 2. *Análisis comparativo de gestión de atención al cliente*

ANÁLISIS COMPARATIVO		
	DEFINICIÓN	COMENTARIO
GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE	“Podemos definir la atención al usuario como el conjunto de actuaciones mediante las cuales una organización gestiona la relación con sus usuarios actuales y cuyo fin es lograr la satisfacción lo más alto posible” (Ariza & Ariza pág. 16).	La atención al usuario en el sector de la salud conlleva una responsabilidad Social muy grande ya que el fin es tener la satisfacción de los usuarios llegue a cada momento y no tenga la preocupación de no recibir atención oportuna.
	“Poner la atención al cliente escucharlo activamente y proceder con rapidez es brindarle una atención eficiente la eficiencia se relaciona directamente con un recurso escaso y muy apreciado que es el tiempo” (Zaida Marlene, 2014).	Proceder con rapidez en la atención sin demoras en la concesión de citas médicas para consulta externa en tiempos de COVID en el sistema de salud es un factor importante ya que de esto depende si el usuario va mejorar su calidad de vida ante los problemas de salud que le apremien.
	“Son los pasos procesos en que interviene el usuario desde el momento en que ingresa a una institución tiempos muertos o tiempo de espera hasta obtener los resultados deseados y egresar de la institución” (Rojas Moya 2003 pág. 23).	Como ya se ha mencionado la atención oportuna a tiempo y eficaz integra una labor importante ya que de eso depende el mejorar su estado de salud de cada afiliado que recibe la cobertura de salud. Es así como se debe optimizar los tiempos muertos que puedan existir con la finalidad de aumentar la atención de pacientes en cada especialidad y consulta externa.

Fuente: MM-MV

En la tabla los tres autores concuerdan en que la gestión de atención al cliente inicia desde que el usuario ingresa a cualquier organización hasta finalmente lograr los resultados deseados donde la rapidez en brindar los servicios por parte de la organización es un elemento importante ya que el tiempo es un recurso valioso al momento de realizar una visita a un prestador de servicio de salud.

2.5 Análisis crítico

El Hospital General del Sur de Quito tiene una gran infraestructura hospitalaria desde su apertura este hospital otorga atención de consulta externa y de especialidad pero debido a la pandemia del COVID-19 ha elevado la cantidad de pacientes además recibir derivaciones de otras casa de salud lo que ha ocasionado un colapso y exista la demora en la asignación de citas médicas de allí es que los afiliados y pensionistas muestran su malestar inconformidad por la atención lenta que da esta casa de salud.

Como consecuencia del problema que se menciona en el Hospital General del Sur de Quito esto perjudica a la organización en este caso el IESS lo que es una desventaja competitiva debido al aumento de seguros privados de salud causando una pérdida de confianza y fidelidad de los afiliados.

Por lo cual es necesario implementar una propuesta de mejora en la gestión de atención al usuario en el Hospital General del Sur de Quito que le permita mejorar sus relaciones y confianza con sus afiliados. De ahí que mediante el trabajo de investigación nos enfocaremos en llevar a cabo una optimización en los procesos de atención al usuario en donde se emprenderán procesos y estrategias que van a permitir reducir tiempos de espera en la asignación de cita médica tanto en consulta externa como de especialidad exámenes de laboratorio cirugías y demás servicios que ofrece el hospital por ende se va lograr mantener y fidelizar a sus afiliados y o usuarios principalmente a los de afiliación voluntaria.

Para hace posible el desarrollo del proceso la creación en el sistema de salud de la gestión de procesos deberá ser promovida a través de estrategias en el hospital al punto que los elementos de los equipos de mejora van a ser lo que se encargaran de su implantación.

CAPITULO III MARCO REFERENCIAL

3.1 Reseña histórica

El comienzo del sistema de Seguridad Social en el Ecuador se ensalza a comienzos del siglo XX. Cuando se terminan leyes de 1905 1915 1918 para amparar a “empleados públicos educadores telegrafistas y dependientes del poder judicial. Posteriormente se creó la Caja de Pensiones con la que se buscaba proteger a los empleados públicos civiles militares y bancarios con beneficios de jubilación y montepío civil y fondo mortuario” (Sasso, 2011).

“El 8 de marzo de 1928 mediante decreto No. 18 promulgado por el doctor Isidro Ayora Cueva se creó la Caja de Jubilaciones y Montepío Civil Retiro y Montepío Militar Ahorro y Cooperativa que se denominó Caja de Pensiones” (Superintendencia de Bancos, 2022) la cual cuidaba a funcionarios del magisterio público empleados públicos bancarios y a militares. “Como una institución de crédito con personería jurídica organizada de conformidad con la ley: como resultado de las reivindicaciones obreras de la revolución Juliana de 1925 que permitieron que lo Social sea considerado como política de Estado” (Superintendencia de Bancos, 2022).

“En 13 de marzo de 1928 se creó la Caja de Pensiones mediante Decreto No. 18 publicado en el Registro Oficial No. 59 siendo el hito de la institucionalización del Seguro Social Ecuatoriano” (Superintendencia de Bancos, 2022). “En octubre de 1935 se expide la ley del Seguro Social Obligatorio y se crea el Instituto de Nacional de Prevención como órgano superior del Seguro Social con la finalidad de establecer la práctica del seguro Social obligatorio” (Superintendencia de Bancos, 2022).

“Formas de incorporadas a la ley de Seguro Social obligatorio en febrero de 1937 incorporado en la cobertura del seguro de enfermedad como un beneficio para los afiliados” (Vergara Díaz & Terranova Mera, 2017, pág. 29). Siendo el sistema de

Seguro Social en el Ecuador se produjo el 19 de septiembre de 1963 mediante Decreto Supremo N°517 ocurre la fusión de la Caja de Pensiones y la Caja del Seguro formando la Caja Nacional del Seguro Social y del Departamento Medico (Vergara Díaz & Terranova Mera, 2017, pág. 29).

Mediante Decreto No. 40 de 2 de julio de 1970 publicado en Registro Oficial No. 15 de 10 de julio de 1970 “se creó el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS en sustitución de la Caja Nacional del Seguro Social asumiendo su activo y pasivo así como todos los derechos y obligaciones del régimen del Seguro Social Obligatorio” (Vergara Díaz & Terranova Mera, 2017, pág. 29).

“En 1981 materializando los derechos constitucionales a la Seguridad Social se promulgó la ley de Extensión del Seguro Social Campesino y en 1986 se estableció el seguro del trabajo trabajador agrícola” (Superintendencia de Bancos, 2022).

El 1988 se publicó la Ley 41 del Seguro Social Obligatorio cuyo artículo establece que: “El régimen de Seguro Social obligatorio será aplicado por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) en los términos de esta ley de su Estatuto y Reglamentos determinando que es una entidad autónoma con personería jurídica y fondos propios” (Superintendencia de Bancos, 2022).

Según la Constitución vigente en el Ecuador toda persona “tiene derecho a la Seguridad Social es un derecho irrenunciable a todas las personas y será deber y responsabilidad primordial del Estado Ecuatoriano el cual se rige bajo principios los cuales son: solidaridad obligatoriedad equidad eficiencia subsidiariedad universalidad y suficiencia” (Vergara Díaz & Terranova Mera, 2017, pág. 30).

3.2 Filosofía organizacional

3.2.1 Misión

“Proteger a la población asegurada por el IESS contra las contingencias que determina la norma vigente garantizando el derecho al Buen Vivir” (IESS, 2022).

3.2.2 Visión

“Ser una institución referente en Latinoamérica dinámica innovadora efectiva y sostenible que asegura y entrega prestaciones de Seguridad Social con altos estándares de calidad y calidez bajo sus principios y valores” (IESS, 2022).

3.2.3 ¿Quiénes somos?

Somos parte del Sistema Nacional de Seguridad Social y nuestro accionar es fundamentado en los principios de solidaridad obligatoriedad universalidad equidad eficiencia subsidiariedad y suficiencia. “Brindamos protección en calidad de afiliados a todas las personas que perciben ingresos por la ejecución de una obra o la prestación de sus servicios físico o intelectual con relación laboral o sin ella; en particular a:” (IESS, 2022).

- El trabajador con relación de dependencia
- El trabajador autónomo
- El profesional en libre ejercicio
- El administrador o patrono de un negocio
- El dueño de una empresa unipersonal
- El menor trabajador independiente
- Los demás asegurados obligados al régimen del Seguro General obligatorio en virtud de leyes y decretos

Son sujetos obligados a pedir la protección del régimen especial del Seguro Social Campesino “los trabajadores que se dedican a la pesca artesanal y el habitante rural que labora “normalmente” en el campo por cuenta propia o de la comunidad a la que pertenece no reciben remuneraciones de un empleado público o privado” (IESS, 2022).

Protegemos a nuestros afiliados en casos de:

- Enfermedad
- Gestación
- Riesgos del trabajo
- Envejecimiento
- Fallecimientos
- Invalidez que envuelve discapacidad y cesantía.

Además, con “entrega de servicios: préstamos hipotecarios quirografarios y prendarios a través del Banco del IESS (BIESS). Asimismo, con la con la afiliación al IESS recibe atención de salud los hijos menores de 18 años y sus cónyuges con un aporte adicional” (IESS, 2022). “El Seguro Social Campesino ofrece prestaciones de salud que incluye maternidad a sus afiliados protege al jefe de la familia contra las contingencias de vejez muerte e invalidez que incluye discapacidad” (IESS, 2022).

3.2.4 Principios y Valores

IESS (2022) describe los siguientes:

3.2.4.1 Normativos

- Inclusión
- Igualdad Social
- Exigencia
- Suficiencia

- Integración
- Solidaridad
- Subsidiaridad
- Universalidad
- Eficacia
- Transparencia
- Cooperación

3.2.4.2 Institucionales

- Eficiencia
- Respeto
- Calidez

3.2.4.3 Objetivos Estratégicos

- Aumentar la calidad calidez y oportunidad en el acceso y entrega de las prestaciones y servicios institucionales del a nivel nacional.
- Incrementar el acceso al aseguramiento universal necesario de la población ecuatoriana urbana rural y en el exterior.
- Extender la eficiencia del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

3.3 Diseño organizacional

IESS (2022) Tiene los siguientes órganos de voluntad dirección y administración dentro de las atribuciones que a cada uno le competen:

- Dirección General
- Director general de IESS
- Subdirectora General del IESS
- Consejo Directivo del IESS
- Presidente del consejo directivo del IESS

- Vocal de los Asegurados
- Vocal de los empleadores
- Directorio del BIESS
- Presidente del directorio
- Vicepresidente del directorio y director principal representante de los jubilados.
- Director principal representante de los afiliados.
- Delegado permanente del Ministerio de Economía y Finanzas ante el director del BIESS.
- Gerente general del BIESS Secretario del Directorio.
- Autoridades del IESS
- Directores Provinciales del IESS

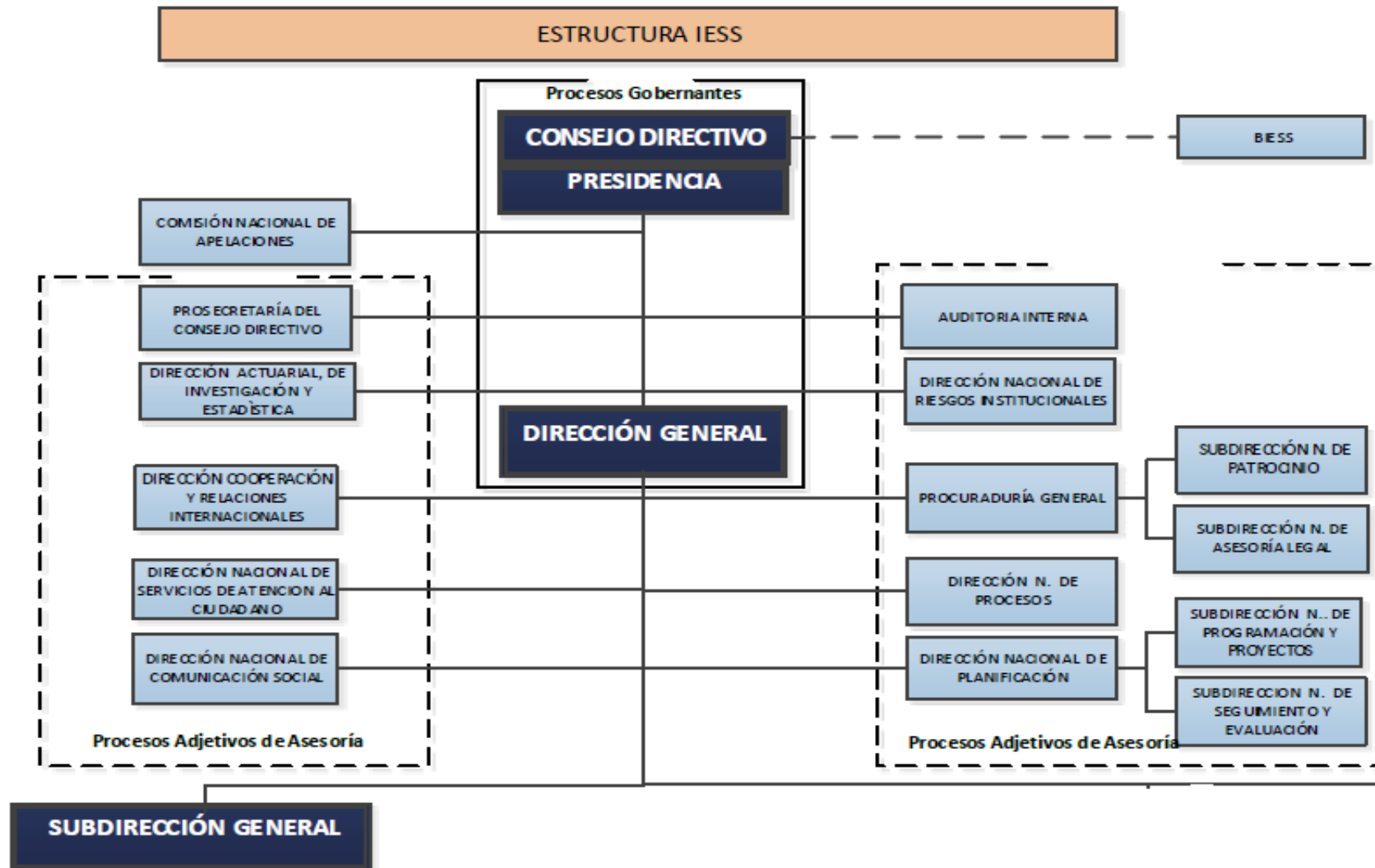


Figura 6. Estructura organizacional en procesos operativos
Fuente: IESS (2018)

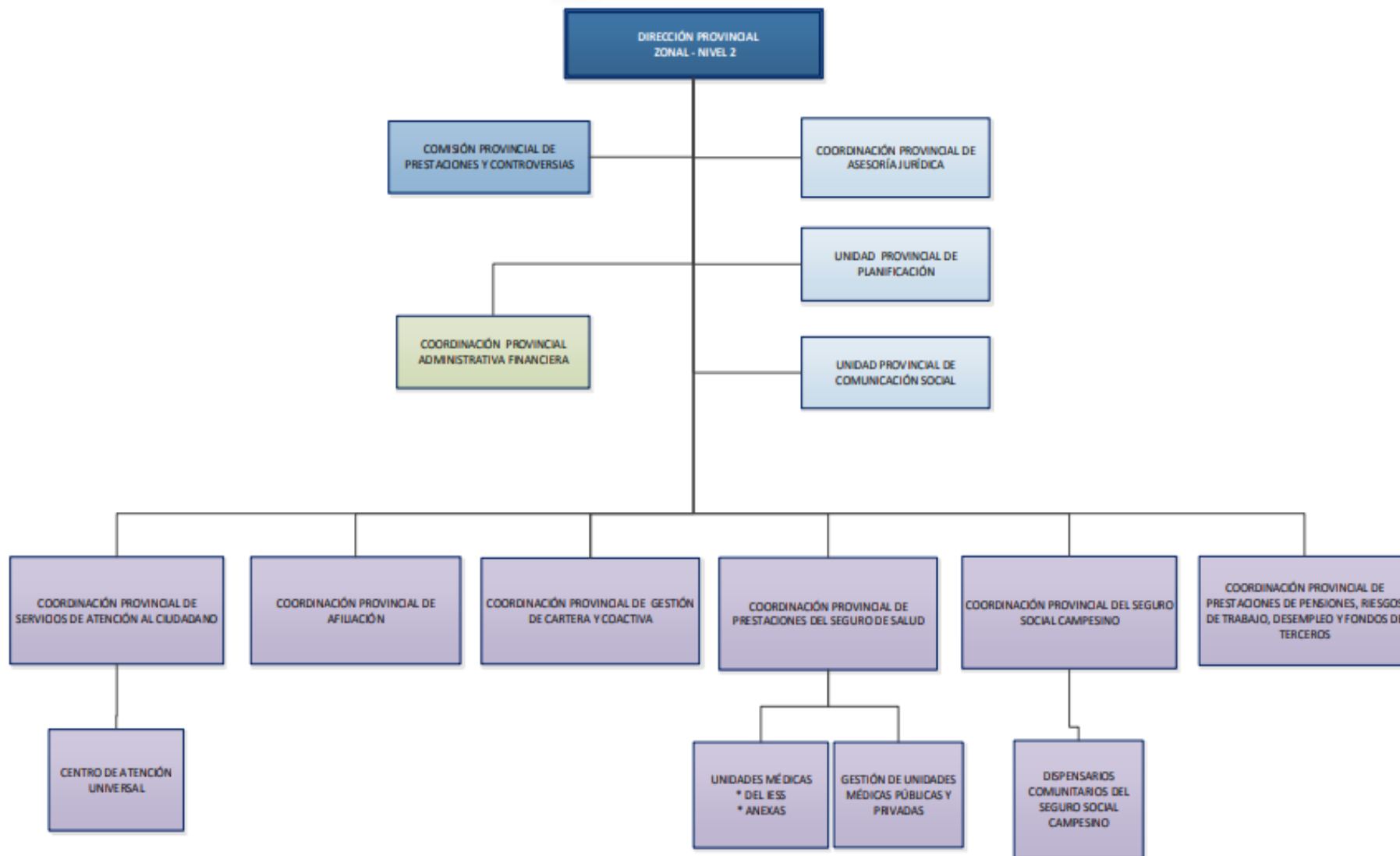


Figura 7. Estructura organizacional en procesos de apoyo Nivel 2
Fuente: IESS (2018)

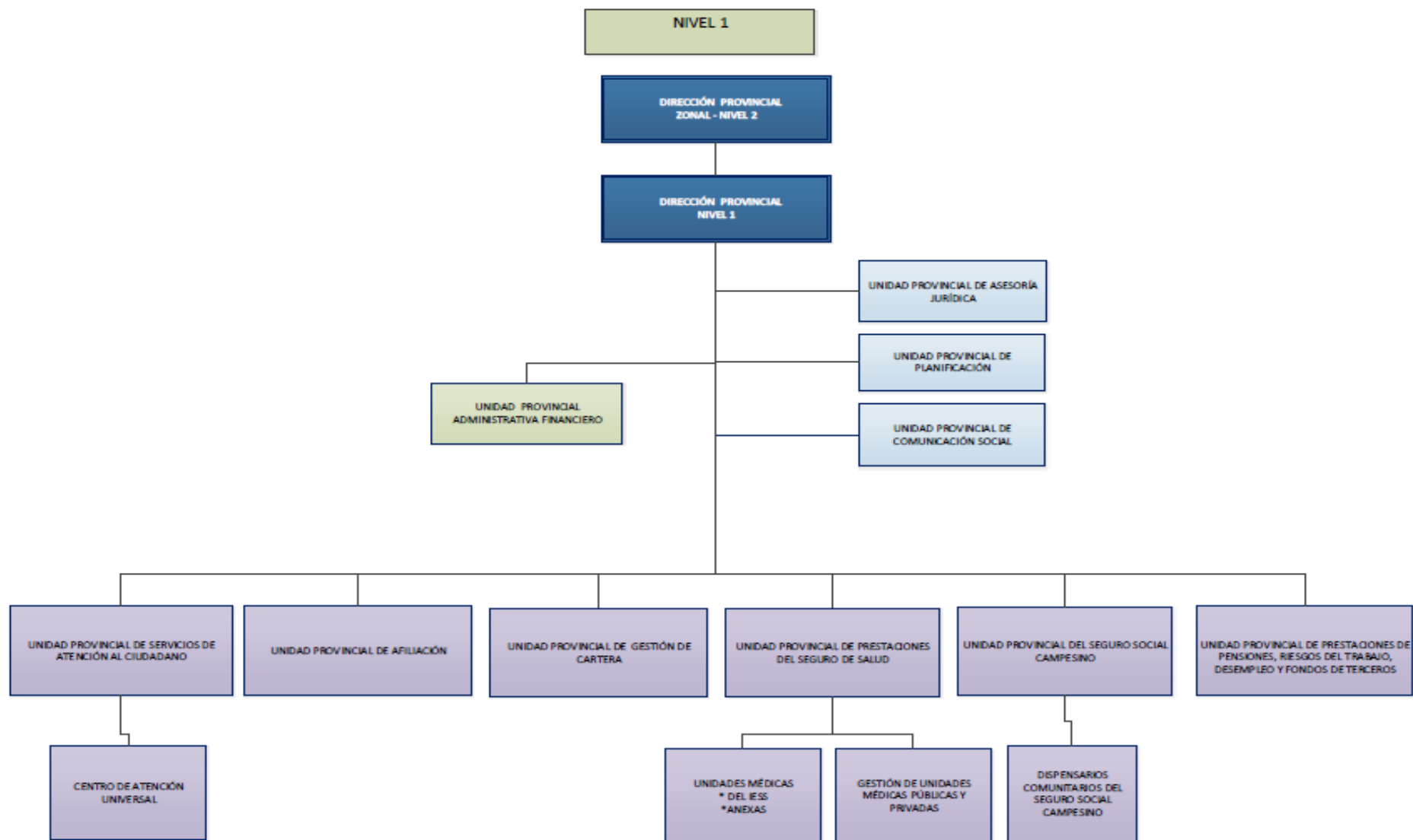


Figura 8. Estructura organizacional en procesos de apoyo Nivel 1
Fuente: IESS (2018)

3.4 Prestaciones y servicios

3.4.1 Servicios

IESS (2022):

- Pensiones
- Salud
- Seguro de riesgos del trabajo
- Seguro Social campesino
- Cesantía
- Préstamos quirografarios
- Fondos de reserva
- Seguro de desempleo

3.4.2 Prestaciones

“Las prestaciones y beneficios para los afiliados con ingreso sin relación de dependencia o independencia son los siguientes:” (IESS, 2022).

3.4.2.1 Prestaciones del seguro de salud

IESS (2022):

- Estaciones de seguro de salud.
- Programas de fomento y protección. Medicina preventiva.
- Atención médica y odontológica.
- Maternidad durante el embarazo parto y postparto.
- Exámenes de diagnóstico: Laboratorio e Imagenología.
- Hospitalización cirugía.
- Tratamiento de enfermedades.
- Rehabilitación.
- Tratamiento de enfermedades crónicas degenerativas.

- Procedimiento de enfermedades catastróficas.
- Derecho por enfermedad y maternidad.

3.4.2.2 Prestaciones del seguro de riesgos del trabajo

“El afiliado está protegido con prestaciones económicas y de salud desde el primer día de trabajo y en caso de accidente de trabajo, este seguro también entrega prestaciones a los afiliados que adquieren una enfermedad profesional” (IESS, 2022).

IESS (2022) Prestaciones y servicios:

- Cursos y talleres de capacitación de prevención
- Auditorías a empresas
- Subsidios o indemnizaciones en forma de pensión o de capital.
- Asistencia médica quirúrgica farmacéutica hospitalaria y de rehabilitación.
- Pensiones mensuales temporales o permanentes.

3.4.2.3 Prestaciones del seguro de pensiones

- ***Jubilación por vejez***

El afiliado que reúne requisitos con mínimos de edad y aportes desde 10 años tiene derecho a pensiones mensuales vitalicias: 60 años y 30 aportes 65 años y 15 aportes; 70 años y 10 de aportes o 40 años de aportes de cualquier edad.

- ***Jubilación por invalidez***

El afiliado con 5 años mínimo de aportes al IESS que se invalida por una enfermedad común para realizar su trabajo puede solicitar la jubilación por invalidez.

- ***Jubilación por discapacidad***

De acuerdo con la Ley Orgánica de Discapacidades las personas con discapacidad pueden jubilarse cuando registran 25 años de aportes al IESS y sin límite de edad y 20 años de aportes para las personas con discapacidad

intelectual. Después del abril de 2014 todos los afiliados al IESS aportan el 0.10% de su salario para financiar estas jubilaciones.

- ***Pensión de montepío***

Los datos de los afiliados que cumplen con requisitos tienen derecho a recibir pensiones mensuales de montepío.

El afiliado fallecido debe tener por lo menos 5 años de aportes al IESS antes del fallecimiento para generar el derecho a montepío.

El jubilado fallecido haber recibido pensiones.

- ***Auxilio de funerales***

Los afiliados del seguro general fallecido que registran por lo menos 12 meses de aportes al IESS y los pensionistas que reciben pensión a la fecha de su muerte generan derecho a los gastos de su funeral.

3.5 Diagnóstico organizacional

El Hospital General del Sur de Quito desde su apertura en diciembre del 2017 registran 3.679.558 atenciones en los diferentes servicios hospitalarios dando un promedio de 1200 pacientes diarios; estos datos son antes de la emergencia sanitaria. En la actualidad se atiende un promedio de 800 pacientes por día y a su vez se mantiene como hospital centinela para casos COVID-19 a pesar de ser un gran número de usuarios que se atienden por día no es suficiente debido a la demora en la atención medica

3.5.1 Diagnóstico general FODA

3.5.1.1 Análisis Interno

3.5.1.1.1 Fortalezas

- F1. Posicionamiento de la institución en todo el territorio nacional.
- F2. Disponibilidad de infraestructura equipamiento y tecnología.
- F3. Incorporación de profesionales técnicos y dinámicos.
- F4. Personal de mantenimiento excelentemente capacitado.
- F5. Instalaciones adecuadas y amplias.

3.5.1.1.2 Debilidades

- D1. Deficiente sistema de planificación.
- D2. Imagen gremial desvalorizada.
- D3. Limitada capacidad de gestión institucional.
- D4. Limitaciones en el acceso oportuno a la entrega de prestaciones.
- D5. Demora en la asignación de citas médicas de especialidad.
- D6. Falta de control y seguimiento en derivación de citas médicas.
- D7. Aumento de la demanda de usuarios que ingresan al área.

3.5.1.2 Análisis Externo

3.5.1.2.1 Oportunidades

- O1. Red medica con cobertura nacional (red de salud pública).
- O2. Convenios estratégicos con prestadores de salud nacionales.
- O3. Normativa legal que garantiza y prioriza los derechos de salud.
- O4. Aumento de capacitaciones para el personal de salud.

3.5.1.2.2 Amenazas

- A1. Limitada capacidad resolutive para transferir a pacientes a unidades de mayor atención y complejidad.
- A2. Saturación del sistema de salud dentro del contexto COVID-19.
- A3. Cambios en las variables de estructura poblacional (demografía).
- A4. Injerencia política e inestabilidad de las autoridades.
- A5. Presencia de clínicas y laboratorios privados

Para establecer el escenario actual se utilizó el análisis FODA (Fortalezas Oportunidades Debilidades y Amenazas) esta herramienta nos permite obtener un diagnóstico preciso para establecer propuestas y solucionar problemas. Como vemos el hospital cuenta con excelentes fortalezas y oportunidades a pesar de esto se enfrenta a problemas internos del cual destacaremos la demora en la asignación de consultas externas de especialidad la situación actual debido a la pandemia del COVID-19 ha puesto en jaque al servicio de salud en esta unidad debido a que el hospital se ha convertido como el principal centro de atención a pacientes que padecen esta patología.

Es así en base a este análisis se pretende determinar estrategias y realizar la planificación adecuada y necesaria que van a ser aplicadas en la unidad de salud con el fin de brindar el seguro de salud de manera oportuna a los afiliados.

CAPITULO IV RESULTADOS

4.1 Marco metodológico

4.1.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación utilizado para nuestro desarrollo es descriptivo exploratorio la misma que permitirá estudiar el problema que presenta actualmente el Hospital General del Sur de Quito y poder comprender de mejor manera cuáles son las causas que genera dicha problemática.

4.1.2 Diseño de la investigación

El método seleccionado que se va a utilizar es el método científico de investigación cuantitativa debido a la necesidad de obtención de datos tabulados y resultados medibles y cualitativa debido a la necesidad de criterios de decisión opiniones motivos. A su vez debe ser descriptiva debido a la necesidad de describir situaciones o hechos para su análisis.

4.1.3 Técnica e instrumento

Con la finalidad de medir la satisfacción de los usuarios se lo realizará mediante entrevistas buzón de sugerencias y encuestas así se podrá determinar cuáles son las tareas por desarrollar para reducir los tiempos de espera de los usuarios.

4.1.4 Población y muestra

4.1.4.1 Población

La población que se estudiará son los trabajadores personales administrativo que labora en el Hospital General del sur de Quito y la población objeto de investigación son los usuarios y o afiliados que acuden solicitar los servicios de salud.

La población promedio que acude diariamente es 800 usuarios.

4.1.4.2 Muestra

Tomaremos una muestra aleatoria entre los usuarios del Hospital General del sur de Quito a aproximadamente 100 usuarios con la finalidad de obtener datos y realizar su tabulación.

4.2 Diagnostico Situacional

Mediante el análisis realizado al Instituto de Seguridad Social IESS Quito Sur y a la gestión que actualmente realiza en cuanto a la prestación de servicios médicos tanto en consulta general externa procedimientos quirúrgicos Medicina preventiva consulta médica de especialización cirugía entre otros se puede especificar el siguiente diagnóstico encontrado en cuanto a los servicios que brinda dicha institución pública.

IESS o el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social es una entidad pública cuya función u objetivo es brindar un Seguro Social a los Ecuatorianos este tipo de seguro es obligatorio para toda la población productiva o trabajadora del país lo que quiere decir que toda empresa o empleador de cualquier tipo está obligado al cumplimiento de este seguro para con sus empleados o trabajadores como parte de los servicios del Instituto de Seguridad Social la afiliación también puede ser de manera voluntaria por quién así lo desee pese a que el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social es una entidad pública su presupuesto no hace parte del presupuesto general del Estado Ecuatoriano.

Al ser un seguro obligatorio para la población productiva del país el número de asegurados en este Instituto es bastante grande por lo cual en la actualidad se presentan varias inconformidades por parte del usuario ya que manifiestan que la

atención brindada en cuanto a los servicios de salud tienen muchas deficiencias el principal de este es el tiempo que tarda el usuario en recibir la atención médica cómo se habían mencionado anteriormente por el gran número o cantidad de usuarios que se tiene el poder generar una cita dentro de esta casa de salud se ha vuelto un trámite muy tardado los usuarios manifiestan que toma alrededor de 2 o 3 meses poder solicitar una cita médica con un especialista.

Este acontecimiento problemático que se ha detectado dentro del Hospital General del sur de Quito ha incrementado considerablemente a raíz de la pandemia de COVID-19 el servicio de atención al usuario ha colapsado provocando inclusive el cierre temporal de varios servicios de esta entidad por lo cual los usuarios presentan gran inconformidad y quejas por la deficiente atención que reciben razón por la cual muchos de ellos optan por atención médica por parte de un seguro particular o privado.

Es así como esta investigación se centra en la elaboración de una propuesta de mejora en la gestión de atención al usuario en el Hospital General del Sur de Quito del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS del Distrito Metropolitano de Quito año 2021 mediante la cual se pueda mejorar la atención oportuna y eficiente para los usuarios.

Como parte del diagnóstico también se pudo evidenciar que dicha problemática presentada en el hospital antes mencionado crea una mala imagen en cuanto a esta casa de salud ya que con las constantes quejas y reclamos acerca de la atención hacia los usuarios se crea una desventaja por la mala calificación o concepto en el que se encuentra el hospital ante sus usuarios.

Entonces la presente tiene como objetivo implementar estrategias de mejora que permitan a la institución solventar y eliminar la deficiencia de la atención al usuario con el fin de mejorar los tiempos de atención y tiempos de respuesta ante las

solicitudes o necesidades que tengan los beneficiarios del Instituto de Seguridad Social.

4.2.1 Análisis del cuestionario

Para la recopilación de información en cuanto a los servicios de atención a los usuarios en el Instituto de Seguridad Social IESS Quito sur será uso de un cuestionario el mismo que constará de 5 preguntas de tipo cerrada referente a la situación o problemática que se vive actualmente en el servicio a los usuarios para la asignación de citas médicas en esta casa de salud las preguntas están realizadas de tipo cerrada con el fin de facilitar las respuestas los clientes y el posterior análisis de esta.

Como se menciona en capítulos anteriores en este trabajo de investigación al no tener un número específico de usuarios que son atendidos diariamente en esta casa de salud se tomará como muestra un total de 100 usuarios a quienes se aplicará al cuestionario con el fin de verificar y entender la situación externa acerca de la problemática que se presenta ante la asignación y servicio de atención al usuario.

Obtenida la información de los usuarios se podrá determinar cuáles serán las actividades o estrategias que se implementarán en la propuesta de mejora que permitirá al Hospital General del Sur de Quito mejorar automáticamente su sistema de Atención al Cliente generando resultados positivos ante esta problemática y solucionando de manera efectiva el desarrollo de sus actividades en el anexo del presente trabajo de investigación se encontrarán las fichas en blanco de los cuestionarios que serán aplicados a los usuarios del IESS Quito sur.

4.2.2 Diseño del cuestionario

1. ¿El tiempo de espera para el agendamiento de una cita?

Tabla3

Tiempo de espera

RESULTADOS DE LA ENCUESTA					
PARÁMETROS	Excede expectativas	Cumple expectativas	Debajo de las expectativas	Ineficiente o inadecuada	Total
PORCENTAJE	5%	20%	50%	25%	100%
NÚMERO DE CASOS	5	20	50	20	100

Fuente: MM-MV

La importancia del tiempo de espera en la agendamiento de una cita médica es relevante para el desarrollo de la investigación con esta información se podrá determinar la situación externa desde el punto de vista de los usuarios concerniente al tiempo que deben esperar para poder ser atendidos por el personal médico del Instituto de Seguridad Social IESS Quito sur este fue la causa fundamental para realizar la pregunta dentro del diseño de la encuesta.

2. ¿La atención que recibe por parte de los asesores de servicio al cliente?

Tabla4

Atención recibida

RESULTADOS DE LA ENCUESTA					
PARÁMETROS	Excede expectativas	Cumple expectativas	Debajo de las expectativas	Ineficiente o inadecuada	Total
PORCENTAJE	5%	20%	50%	25%	100%
NÚMERO DE CASOS	10	30	40	20	100

Fuente: MM-MV

Al ser los colaboradores del área de Atención al Cliente el personal encargado de la atención directa de los usuarios e interacción con ellos es importante que el servicio que brindan sea el adecuado y efectivo además de considerar factores como

la empatía y el trato que se brinde a los requerimientos necesidades del usuario.

3. ¿El sistema de quejas y reclamos del Hospital General del Sur de Quito?

Tabla5

Quejas y reclamos

RESULTADOS DE LA ENCUESTA					
PARÁMETROS	Excede expectativas	Cumple expectativas	Debajo de las expectativas	Ineficiente o inadecuada	Total
PORCENTAJE	5%	20%	50%	25%	100%
NÚMERO DE CASOS	5	15	60	20	100

Fuente: MM-MV

En toda entidad tanto pública como privada es fundamental contar con un sistema de quejas y reclamos o sugerencias que puedan ser receptadas de los usuarios se debe considerar que al tomar en consideración las apreciaciones de los usuarios o clientes específicos se pueden mejorar las técnicas de atención en base a los requerimientos y en las aportaciones que estos realizan.

4. ¿Los conocimientos y herramientas de uso por parte de los asesores de servicio al cliente?

Tabla6

Conocimientos y herramientas

RESULTADOS DE LA ENCUESTA					
PARÁMETROS	Excede expectativas	Cumple expectativas	Debajo de las expectativas	Ineficiente o inadecuada	Total
PORCENTAJE	5%	20%	50%	25%	100%
NÚMERO DE CASOS	5	30	60	5	100

Fuente: MM-MV

Es importante validar los conocimientos o la capacitación que reciban los colaboradores para la atención a los usuarios ya que con un conocimiento adecuado

se puede resolver las inquietudes o requerimientos de manera más efectiva al igual que contar con todas las herramientas necesarias para la atención debida de los usuarios y resolver todas las necesidades que se presentan.

5. ¿Las especialidades médicas que ofrece el Hospital General del Sur de Quito?

Tabla7
Especialidades medicas

RESULTADOS DE LA ENCUESTA					
PARÁMETROS	Excede expectativas	Cumple expectativas	Debajo de las expectativas	Ineficiente o inadecuada	Total
PORCENTAJE	5%	20%	50%	25%	100%
NÚMERO DE CASOS	10	50	30	10	100

Fuente: MM-MV

Al ser una entidad de salud uno de los factores con más requerimientos para los usuarios son las especialidades médicas y el contar con el número de especialistas médicos necesarios para la atención adecuada de los usuarios es por esto por lo que fue tomado en consideración para el diseño de la encuesta ya que es importante determinar la incidencia que tiene este factor el no retorno en cuanto a la ineficiencia de atención al usuario.

Una vez realizado el diseño de la encuesta que será aplicada a 100 usuarios del Hospital General del Sur de Quito los mismos que presentan inconformidad en cuanto al servicio de atención en el agendamiento de citas médicas se establecen parámetros los cuales permitirán medir el nivel de respuesta que se tendrá en cada una de las preguntas realizadas dichos parámetros permitirán establecer la conformidad e inconformidad de los usuarios cabe mencionar que estos resultados serán tomados en consideración para el desarrollo y elaboración de la propuesta de mejora que se desee implementar para mejorar el servicio de atención al usuario en el Hospital General del Sur de Quito.

4.2.3 Presentación gráfica de los resultados de las encuestas

1. ¿El tiempo de espera para el agendamiento de una cita?

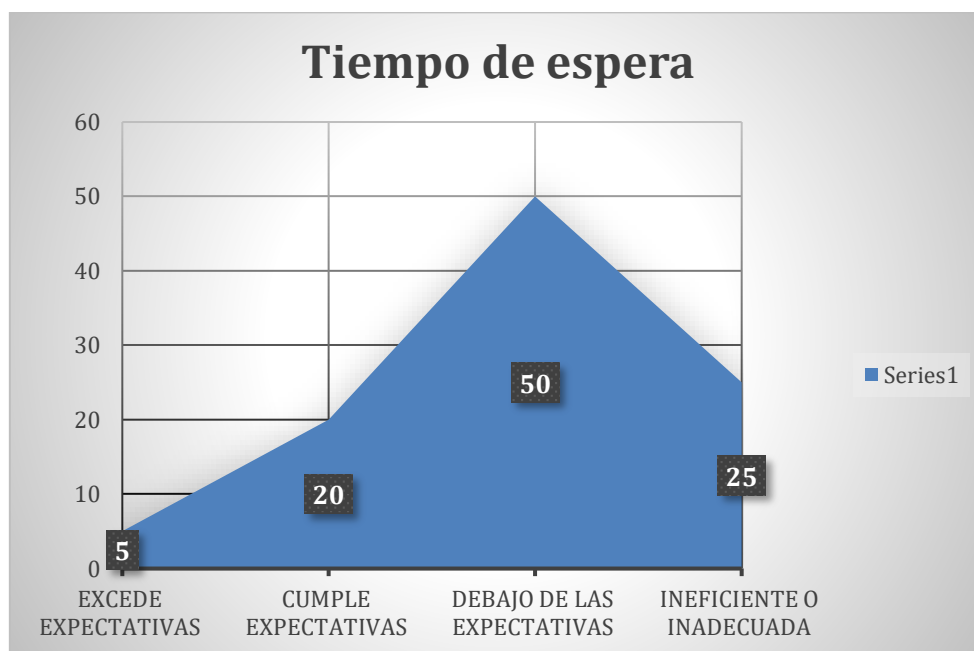


Figura 9. *Tiempo de espera del usuario*
Fuente: Elaboración propia

Como resultado de la encuesta realizada a los usuarios del Hospital General del Sur de Quito se puede apreciar que el 50% de este indica que el tiempo de agendamiento de una cita está por debajo de las expectativas esperadas por otro lado un porcentaje igual de importante como lo es el 25% indica que el tiempo de espera es ineficiente o inadecuado para el usuario lo que evidencia claramente una deficiencia en el proceso de asignación de citas en cuanto al tiempo de espera por parte de los usuarios al igual que se refleja la molestia e inconformidad por parte de éstos para con el Hospital General del Sur de Quito del Instituto de Seguridad Social.

2. ¿La atención que recibe por parte de los asesores de servicio al cliente?



Figura 10. Atención del servicio
Fuente: MM-MV

En cuanto al servicio o la atención brindada de los colaboradores hacia los usuarios del Hospital General del Sur de Quito se puede manifestar que una vez realizado el análisis de las encuestas se tiene como resultado que el 40% de los encuestados manifiestan que el servicio está por debajo de las expectativas esperadas un 30% de ellos indican que el servicio es ineficiente e inadecuado lo que quiere decir que el 70% de los usuarios encuestados manifiestan una inconformidad ante el servicio que reciben por parte de los asesores de esta institución y solamente el 30% restante se encuentra conforme con el servicio que ha recibido por parte de ellos.

3. ¿El sistema de quejas y reclamos del Hospital General del Sur de Quito?



Figura 11. *Quejas y reclamos*
Fuente: MM-MV

El sistema de quejas y reclamos dentro de una entidad aún más en el sistema de salud es un factor fundamental para la atención de las necesidades y requerimientos de los usuarios es así que como resultado de la encuesta realizada a los usuarios de los servicios de salud del Hospital General del Sur de Quito se tiene como resultado que el 60% de ellos manifiestan que este sistema está por debajo de sus expectativas lo que genera una gran inconformidad ante la falta de atención un 20% de ellos indican que este sistema cumple sus expectativas mientras que el 20% restante se refiere al sistema como ineficaz e inadecuado para la recepción y resultados o respuesta de las quejas o reclamos que realizan

4. ¿Los conocimientos y herramientas de uso por parte de los asesores de servicio al cliente?

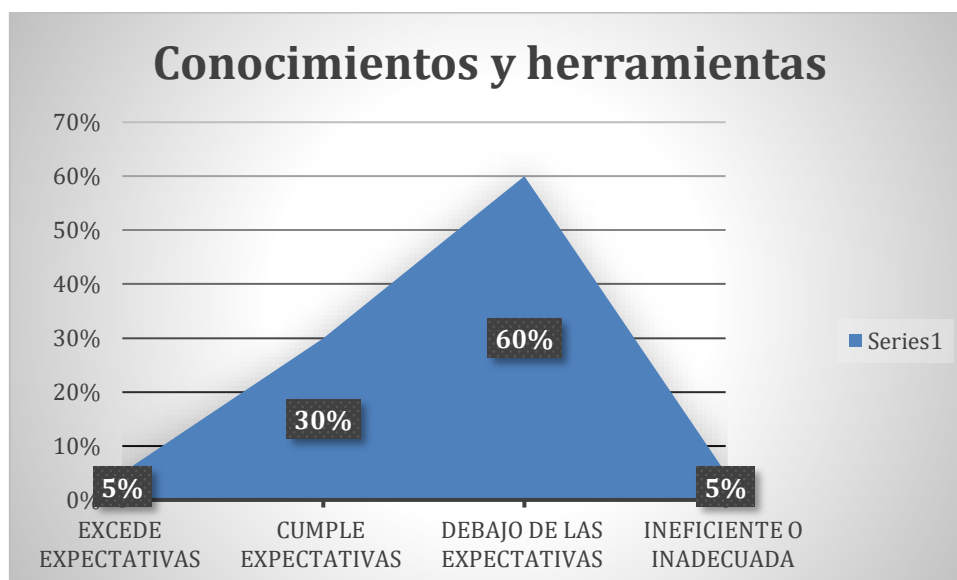


Figura 12. Conocimientos y herramientas
Fuente: MM-MV

El contar con un personal capacitado para la atención al cliente es parte fundamental de la organización independiente de la industria en la que se desempeñe aún más en la industria de la salud por ello se consideró dentro de la encuesta la consultó a los usuarios acerca de los conocimientos y herramientas por parte de los asesores de servicio al cliente del IESS Quito sur ver lo que se tuvo como resultado que el 60% de ellos manifiestan que estos factores están por debajo de las expectativas del usuario al igual que un 30% indica que esta casa de salud cumple con sus expectativas en cuanto a la atención mediante el conocimiento y las herramientas que son utilizadas para el desarrollo de las actividades.

5. ¿Las especialidades médicas que ofrece el Hospital General del Sur de Quito?

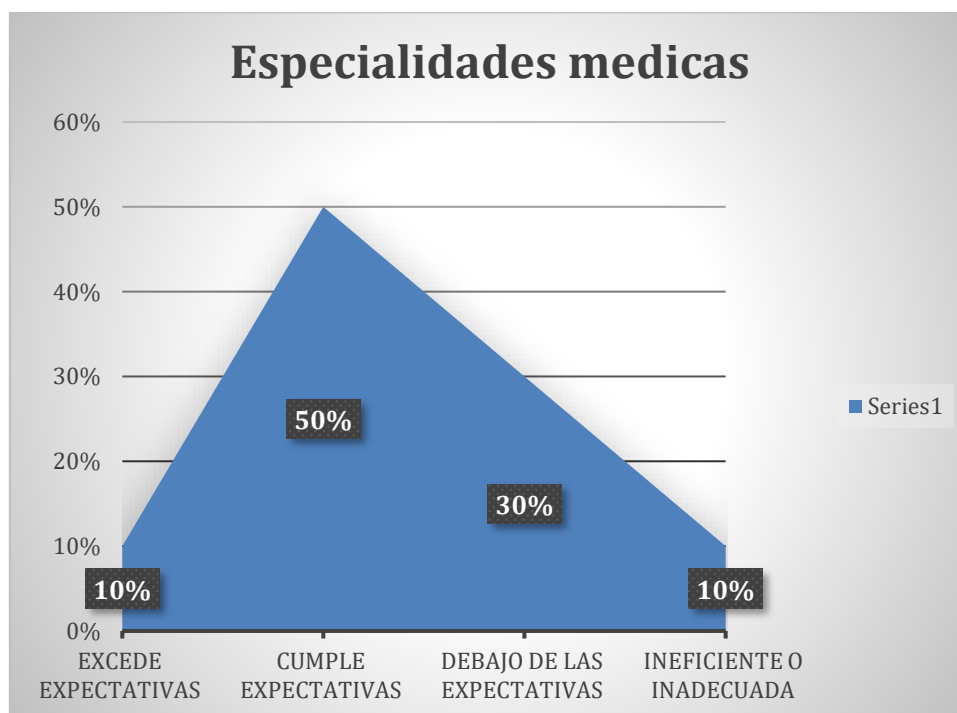


Figura 13. *Especialidades medicas*
Fuente: MM-MV

El contar con gran variedad de especialistas médicos en una institución de salud es un punto a favor para la atención a los usuarios por ello se consultó acerca de este tema con los encuestados y se obtuvo como resultado que el 50% de los usuarios manifiestan que las especialidades médicas otorgadas por el Hospital General del Sur de Quito cumplen sus expectativas mientras el 30% indica que está por debajo de sus expectativas lo que genera inconveniente puesto que en reiteradas ocasiones manifiestan no poder contar con un especialista adecuado para la atención que solicita Cabe mencionar que un 10% de los encuestados mencionan que la capacidad de especialistas médicos con la que cuenta el Hospital General del Sur de Quito es ineficiente o inadecuada.

4.2.4 Principales resultados del cuestionario

Para la presente investigación se realizó el desarrollo de una encuesta la misma que fue aplicada a los usuarios de los servicios del Hospital General del Sur de Quito donde se consideraron aspectos importantes que permitirán identificar cuáles son los principales problemas y las causas de estos que se presenta en el servicio que brinda esta institución a los beneficiarios o afiliados a este seguro.

Como resultado de la encuesta realizada se puede presentar que en cuanto al tiempo que los usuarios tienen que esperar para poder agendar una cita médica el mayor número de encuestados manifestó casi en un 70% encontrarse desconforme con este servicio ya que este tiempo es extremadamente largo el cual va entre 25 a 30 días correspondientes para acceder a una cita de tal manera que los encuestados manifiestan su test conformidad ante esta problemática que además de causar molestia genera inconvenientes y riesgos en la salud de los pacientes debido al tiempo que deben esperar para ser atendidos.

Otra de las inconformidades que presentan los usuarios tiene que ver con respecto al servicio que brindan el personal encargado de la atención a los usuarios ya que manifiestan que éstos carecen de los conocimientos necesarios para resolver sus inquietudes o necesidades al igual que de las herramientas correspondientes que le permitan facilitar el desempeño de sus actividades y la solución de sus requerimientos es así que los usuarios manifiestan que el Hospital General del Sur de Quito no cuenta con un personal capacitado que le brinde la asesoría que ellos necesitan.

Como parte de los resultados obtenidos se puede nacional que los usuarios manifiestan la necesidad de una mejora de una mejora en cuanto a la atención al usuario y la reducción absoluta en los tiempos de espera para la agenda miento de

citas al igual que el incremento de las especialidades médicas que tiene el Hospital General del Sur de Quito y en qué parte de la problemática que presenta en cuanto al tiempo de espera se debe a la ausencia o carencia de un número adecuado de especialistas que pueda abastecer la atención a todos los usuarios que solicitan dicha atención en el centro médico.

Otra de las observaciones que se dan ante los resultados de la encuesta se refiere al sistema de quejas o reclamos que la institución tiene pues el mayor porcentaje de usuarios encuestados indican que este sistema no es adecuado o no genera los resultados esperados ya que no se consideran no toman en cuenta las apreciaciones indicaciones sugerencias o reclamos presentados por los usuarios es así que en cuanto a este sistema los usuarios también consideran ya que deben implementar un sistema el cual permita receptar adecuadamente las apreciaciones de los usuarios y aún más dar en la bebida solución y respuesta a cada una de ellas.

4.2.5 Análisis de la guía de entrevista

Para el proyecto estudio de investigación se hará uso de la entrevista misma que será aplicada mediante una guía de entrevista a los colaboradores del área de Atención al Cliente del Instituto de Seguridad Social y escrito sur con la finalidad de comprender la situación interna de la problemática que se presenta actualmente en cuánto a la atención del usuario y asignación ves citas médicas.

La guía de entrevista que será aplicada a los colaboradores de la casa de salud constará de un total de 8 preguntas las mismas que aportarán al entendimiento de la problemática y a la implementación de actividades que mejoren dicha situación y permitan cubrir y satisfacer las necesidades y requerimientos de los usuarios.

Para la aplicación de la guía de entrevista se ha tomado en consideración el personal involucrado en el área de Atención al Cliente ya que son ellos los que están

en pleno conocimiento de la situación que se vive en el área y con la insatisfacción que presentan los usuarios es así como se determina que los colaboradores a quienes se aplicará la guía de entrevistas ocupan las siguientes posiciones laborales.

- Gerente general
- Jefe de gestión de calidad
- Supervisor de gestión de calidad
- Jefe de estadísticas e informes
- supervisor de gestión de servicios
- asesores de atención al cliente (5)

4.2.6 Diseño de la guía de entrevista

1. ¿Considera usted que el tiempo de asignación y agendamiento de citas médicas a los usuarios es el adecuado?

Tabla8
Tiempo de agendamiento de citas

PARÁMETROS	SI	NO	TOTAL
PORCENTAJE	20%	80%	100%
NÚMERO DE CASOS	2	8	10

Fuente: MM-MV



Figura 14. *Tiempo de espera*
Fuente: MM-MV

Mediante la aplicación de la guía de entrevista realizada a los colaboradores de las áreas correspondientes en el Hospital General del Sur de Quito se tiene como resultado que los colaboradores concuerdan en un 70% que el tiempo de espera en la agendamiento de citas médicas el tiempo que actualmente deben esperar los usuarios no es el adecuado ya que manifiestan que son muchos días en relación a la petición de una cita médica dichos días van entre 25 30 o más días según la especialidad en la que se desee la cita el 30% restante concuerda en que el tiempo de espera es el adecuado.

2. ¿En cuanto a los asesores de servicio al cliente considera que el personal está capacitado para brindar la correcta y óptima atención al usuario?

Tabla9
Personal capacitado

PARÁMETROS	SI	NO	TOTAL
PORCENTAJE	30%	70%	100%
NÚMERO DE CASOS	3	7	10

Fuente: MM-MV

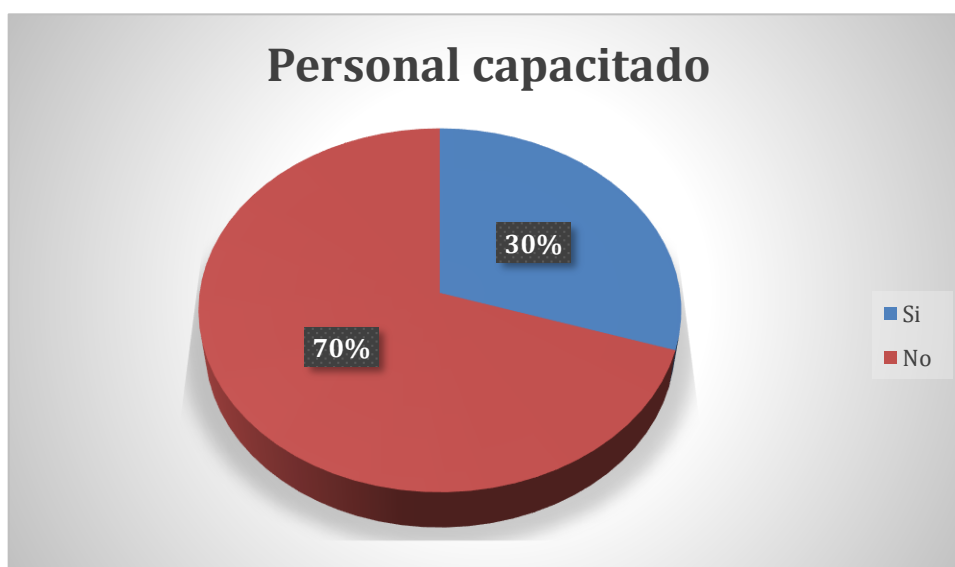


Figura 15. *Personal capacitado*
Fuente: MM-MV

Para la Atención al Cliente es importante tener el conocimiento adecuado y oportuno para solventar sus necesidades y requerimientos es por eso que se considera dentro de la guía de entrevista esta pregunta de lo que se obtuvo como resultado que el 60% de los entrevistados concuerdan en que no cuentan con la capacitación adecuada para resolver las solicitudes y requerimientos en cuanto a la atención al cliente por otro lado el 40% restante de los colaboradores han afirmado que consideran tener el personal debidamente capacitado con la información necesaria para realizar las actividades en cuanto a la atención y solvencia de requerimientos de los usuarios del IESS Quito sur.

3. ¿El personal cuenta con las herramientas necesarias para la atención al usuario?

Tabla10
Herramientas de trabajo

PARÁMETROS	SI	NO	TOTAL
PORCENTAJE	40%	60%	100%
NÚMERO DE CASOS	4	6	10

Fuente: Elaboración Propia



Figura 16. *Herramientas de trabajo*
Fuente: MM-MV

Para el desarrollo de cualquier actividad independiente del sector público o privado o el giro de negocios que la empresa lleve es indispensable que los colaboradores cuenten con las herramientas necesarias que le permitan realizar adecuadamente sus actividades en este marco los entrevistados han concordado en un 80% que no cuentan con las herramientas necesarias que les permita desarrollar sus actividades de manera adecuada y eficaz en beneficio de una buena atención a los usuarios Mientras tanto el restante 20% mencionan que consideran tener y contar con todas las herramientas que se necesitan para realizar sus actividades diarias en cuanto a la atención y servicio al cliente.

4. ¿Las agendas de citas médicas de especialistas son actualizadas de manera continua?

Tabla 11
Actualización de agendas

PARÁMETROS	SI	NO	TOTAL
PORCENTAJE	20%	80%	100%
NÚMERO DE CASOS	2	8	10

Fuente: MM-MV



Figura 17. Actualización de agendas
Fuente: MM-MV

Al tratarse de servicios de salud es indispensable que todas las áreas trabajen conjuntamente por ello se consulta a los entrevistados si los médicos especialistas realizan las actualizaciones correspondientes de sus agendas para las citas a los usuarios de esto se tiene como resultado el 100% de colaboradores concuerdan que lamentablemente los médicos especialistas no realizan las actualizaciones debidas ni continuas de las agendas para la liberación de nuevas fechas de agenda miento de citas médicas lo que causa conflicto y retraso en el proceso de agendamiento de citas y prolongamiento del tiempo de espera para los usuarios del Hospital General del Sur de Quito.

5. ¿Los usuarios presentan quejas por el tiempo de espera en el agendamiento de citas médicas?

Tabla12
Reclamos

PARÁMETROS	SI	NO	TOTAL
PORCENTAJE	100%	0%	100%
NÚMERO DE CASOS	10	0	10

Fuente: MM-MV



Figura 18. Reclamos
Fuente: MM-MV

Debido a la problemática que se presenta en el Quito sur del IESS es conveniente consultar con los colaboradores si los usuarios realizan o presentan quejas continuas sobre este acontecimiento en cuanto al tiempo de espera para la asignación de citas médicas de lo cual se obtuvo como resultado que el 90% de los entrevistados concuerdan en que los usuarios realizan continuas quejas sobre esta problemática mientras que el 10% indican que no reciben un porcentaje alto de quejas.

6. ¿Los usuarios solicitan información acerca de los beneficios y derechos que brinda la Seguridad Social?

Tabla13
Información

PARÁMETROS	SI	NO	TOTAL
PORCENTAJE	90%	10%	100%
NÚMERO DE CASOS	9	1	10

Fuente: MM-MV



Figura 19. *Información*
Fuente: MM-MV

Para los usuarios es importante conocer acerca de los beneficios u obligaciones que tienen para con Instituto de Seguridad Social por ello se considera parte del diseño de la guía de entrevista solicitar esta información en la que se ha obtenido como respuesta que el 90% de los colaboradores de la empresa indican o concuerdan en que los usuarios solicitan información acerca de este tema por lo que es importante que los colaboradores brinden la información correspondiente mientras el 10% de los encuestados mencionan que los usuarios no hacen referencias o solicitan este tipo de información.

7. ¿Considera usted necesario la implementación de una propuesta de mejora que le permita realizar las actividades de Atención al Cliente de mejor manera y con mayores resultados?

Tabla14
Propuesta de mejora

PARÁMETROS	SI	NO	TOTAL
PORCENTAJE	100%	0%	100%
NÚMERO DE CASOS	10	0	10

Fuente: MM-MV



Figura 20. *Propuesta de mejora*
Fuente: MM-MV

Debido a las causas de la problemática que se presenta actualmente en el Instituto de Seguridad Social del sur de Quito se considera dentro de la guía de entrevista verificar si es necesario el uso o implementación de una mejora ante el servicio que se brinda a los usuarios por lo que se tiene como respuesta que 100% de los encuestados concuerdan en que es importante y necesario la implementación de una propuesta de mejora en cuanto al servicio que se brinda a los usuarios para que de esta manera se pueda solventar correspondientemente y en el tiempo adecuado las solicitudes y necesidades de los usuarios.

8. ¿Desde su punto de vista considera necesario realizar cambios en el procedimiento de asignación de citas a los usuarios?

Tabla15
Nuevos procedimientos

PARÁMETROS	SI	NO	TOTAL
PORCENTAJE	90%	10%	100%
NÚMERO DE CASOS	9	1	10

Fuente: MM-MV



Figura 21. Actualización de agendas
Fuente: MM-MV

Como resultado de la guía de entrevista aplicada a los colaboradores de la en caso de salud del Hospital General del Sur de Quito se tiene como respuesta que el 90% de los colaboradores concuerdan en que es necesario implementar nuevos procedimientos que permitan mejorar las actividades de agenda miento de citas médicas como la atención en general al usuario Por otro lado el 10% que los colaboradores que realizaron la guía de entrevista mencionan que no consideran necesario la implementación de nuevos procedimientos.

4.3 Diseño de la propuesta de mejora

4.3.1 Objetivos del plan de mejora

- Fortalecer y reforzar el sistema de información al usuario
- Dar respuesta a las quejas formulada por los usuarios referente a los servicios de atención de manera inmediata
- Mejorar el porcentaje en tiempos de espera de atención al usuario
- Incrementar la satisfacción del usuario ante los servicios y atención brindada
- Minimizar o reducir el número de quejas y reclamos por parte de los usuarios
- Realizar mediciones de los niveles de satisfacción periódicamente en cuanto a los servicios brindados a los usuarios
- Definir un procedimiento de asignación de citas efectivo de respuesta rápida

Lo que se requiere conseguir mediante los objetivos implementados para la propuesta es maximizar y efectivizar los procesos de Atención al Cliente en el Instituto de Seguridad Social del sur de Quito con la finalidad de que los usuarios reciban una atención eficaz y eficiente por parte de los trabajadores del IESS solventando de esta manera todos sus requerimientos y necesidades en un tiempo prudente y adecuado el mismo que no genere conflicto o descontento por parte del usuario.

De esta manera se logrará definir e implantar estrategias adecuadas dentro de los procesos internos de atención al usuario para cumplir con los objetivos requeridos los mismos que mejorarán y garantizarán el cubrimiento solución de las necesidades o requerimientos que solicitan los usuarios.

4.3.2 Calidad en la atención al usuario

En cuanto a la calidad de atención a los usuarios se refiere a brindar beneficios o solventar sus requerimientos o necesidades de una manera efectiva y en el caso de la industria de salud realizarlo sin poner en riesgo la salud de los pacientes es brindar un servicio o atención de manera confiable eficiente y segura que permite dar solución o respuesta al usuario.

4.3.3 Análisis de tiempo de espera de los usuarios

Para definir el tiempo de espera de los usuarios en el Instituto de Seguridad Social IESS Quito sur se ha identificado tanto el número de personas agenda das y el tiempo en que tarda en ser atendido esto únicamente en cuanto a la agenda miento de citas concurrentes las mismas que se realizan mediante medios como el uso del Call Center la página oficial del Instituto de Seguridad Social o el agendamiento de citas que se genera directamente en el Hospital General del Sur de Quito.

Es importante definir los tipos de citas que se realizan o las opciones que están presentes en el sistema del Instituto de Seguridad Social ya que el tiempo de espera para el usuario varía depende el tipo de cita que agenda como también se consideran las especialidades donde se requiera la atención puesto que existen especialidades en donde se cuenta con muy poco personal médico para su atención y una gran demanda por parte de los usuarios los tipos de citas que actualmente se manejan dentro del sistema de Instituto de Seguridad Social son los siguientes:

- Cita ampliada
- Interconsulta
- Consulta subsecuente
- Referencias médicas
- Transferencias médicas

La cita ampliada es aquella que es designada por un médico hacia un paciente debido al estado de gravedad o urgencia médica que éste presenta para este tipo de citas el agendamiento tiene prioridad debido al riesgo de salud del usuario.

La interconsulta es la asignada por un médico especialista hacia otro es decir que en caso de que el paciente necesite una valoración médica por otro especialista será direccionada al médico correspondiente.

La consulta subsecuente se refiere a las consultas médicas que debe realizarse un paciente de manera continua debido a una dolencia u enfermedad de la cual se necesita un control continuo por lo que se generan citas consecuentes o periódicas según lo requiera el médico tratante.

Las referencias se realizan cuando un paciente es atendido o valorado ya sea por otro hospital del Instituto de Seguridad Social y necesita la atención de un médico especialista con el cual no se cuenta por ello se realiza una referencia para que sea atendido en el Hospital General del Sur de Quito.

La transferencia es el regreso del paciente hacia la especialidad de origen dentro de cualquier institución médica del Instituto de Seguridad Social para continuar con la valoración del médico tratante del usuario.

Estas son los distintos tipos de citas que se mantienen en el sistema de la Seguridad Social se debe recalcar que cada una de ellas tiene una preferencia de atención según la gravedad del paciente.

4.3.4 Estadísticas de agendamiento de consulta externa en el Hospital General del Sur de Quito.

Tipo de cita		Total	Porcentaje
Programadas	Cita normal	289.078	40%
	Interconsulta	33.101	5%
	Referencia	54.141	8%
	Subsecuente	179.674	25%
	Transferencia	1.591	0,2%
Ampliadas	Turno ampliado	161.426	22%
Total		719.011	100%

Figura 22. Estadísticas de agendamiento de citas
Fuente: MM-MV

Mediante el análisis de los datos obtenidos de la fuente del hospital y escrito sur podemos verificar que el tipo de agenda miento qué mayor porcentaje tiene es de las citas normales las cuales son agendadas en el mayor porcentaje por usuarios que hacen uso de los servicios hospitalarios por primera vez para una especialidad específica de atención este tipo de citas no siempre son efectiva pues en muchas ocasiones existe ausentismo por parte de los usuarios u otros inconvenientes como la ausencia del médico u otros.

En base a las estadísticas o porcentajes obtenidos en los agendamientos de citas según su tipo se puede realizar una proyección en cuanto al tiempo estimado de espera para los usuarios en ser atendido en el siguiente gráfico se puede apreciar los días que debe esperar un usuario según la cita que requiere.

4.3.5 Proyección del tiempo de espera para en atención médica a los usuarios

Tipo de cita		Media	Mediana	Desviación estándar
Programadas	Cita normal	26	13	31
	Interconsulta	52	61	36
	Referencia	66	91	36
	Subsecuente	76	85	36
	Transferencia	47	48	37

Figura 23. Proyección de tiempos de esperas del usuario
Fuente: MM-MV

Analizando el tiempo de espera de las citas se puede apreciar que el mayor tiempo de espera se realiza en las citas subsecuentes, aunque se debe mencionar que actualmente por la pandemia que se vive en el país este tipo de atención o citas han sido suspendidas temporalmente Por lo que el tiempo de espera o respuesta para la atención puede variar entre 60 a 90 días después de la cita.

En cuanto a las citas por primera vez que forman parte de la cita normal se estima que el usuario tiene un tiempo de espera por alrededor de 26 días la misma que puede ampliarse alrededor de 32 días Lo que para un hospital de nivel 3 como lo es Quito sur el tiempo de espera es demasiado alto y por ende causa conflicto en los usuarios.

Otro de los tipos de citas que requieren gran o mayor cantidad de tiempo para ser asignadas o agendadas son las referencias y transferencia las mismas que deben esperar alrededor 3 meses para que puedan ser atendidos.

En términos generales se puede visualizar que el tiempo de espera por parte de los usuarios se encuentra en un margen muy alto por lo que este es el motivo principal de las quejas o reclamos que los usuarios hacen frente al servicio de la institución.

4.3.6 Análisis del proceso de agendamientos de citas en el Hospital General del Sur de Quito.

El proceso de agendamiento de las citas es el primer paso de recibimiento del paciente o del usuario el cual busca dar solución a una necesidad referente a la atención de su salud la misma que se considera no emergente por ello se realiza la toma de citas mediante el sistema de consulta externa.

Como se ha podido observar anteriormente el agendar una cita en el Hospital General del Sur de Quito para los usuarios se ha convertido en un proceso extenuante y agotador debido al tiempo que deben esperar para poder obtener su cita médica como consecuencia de esto los usuarios han presentado sus molestias que como resultado de ésta se tiene una mala imagen del Instituto de Seguridad Social debido a la falta de organización o herramientas que le permita gestionar la adecuada asignación de citas en un tiempo prudente según la necesidad de sus usuarios.

4.4 Presentación de las mejoras propuestas

Tabla 16
Matriz propuesta de mejora

PROBLEMÁTICA	ACTIVIDADES	OBJETIVO	DESARROLLO	INDICADOR	SUPERVISIÓN
QUEJAS Y RECLAMOS	▪ Diseñar una estructura organizacional que coordine las actividades de Atención al Cliente	▪ Evitar y reducir los subprocesos dentro de la gestión de atención al usuario	El personal designado deberá realizar una estructura o un flujo gramal donde se establezca el proceso a realizar o seguir para la atención del usuario	▪ Verificación del nivel de proceso	▪ Supervisor de gestión de calidad
	▪ Receptar y dar solución a las quejas y reclamos emitidos por los usuarios	▪ Dar respuesta y solución a las peticiones y necesidades de los usuarios	Se deberá revisar las quejas y reclamos realizadas por los usuarios para dar respuesta y atención inmediata	▪ Análisis del incremento disminución de quejas y reclamos	▪ Jefe de estadísticas e informe
	▪ Concientizar al personal acerca de los servicios y atención al usuario	▪ Mejorar la actitud y desempeño de los colaboradores del área de Atención al Cliente	Se deberá impartir técnicas y charlas de concientización para la atención del usuario	▪ Control de los servicios brindados	▪ Recursos humanos
TIEMPO DE RESPUESTA	▪ Rediseñar el procedimiento de asignación de citas	- Reducir el tiempo de espera del usuario para la atención médica	Se realizará una reestructuración en el proceso para la asignación de citas evitando subprocesos que retarden la asignación	- Análisis del tiempo empleado en la asignación de citas	- Supervisor de gestión de servicio
	▪ Diseñar un seguimiento de la asignación de citas	▪ Verificar el cumplimiento estipulado en el proceso de asignación de citas	En este caso se creará un formato donde se valide el cumplimiento del proceso de asignación de citas	▪ Verificación del cumplimiento del proceso	▪ Supervisor de gestión de servicio
	▪ Realizar capacitaciones al personal del área acerca del trato calidad y atención a los usuarios	▪ Mejorar la atención brindada por parte del personal	Implementar charlas foros dictados por un profesional del tema para mejorar e incrementar los conocimientos y técnicas de atención al usuario en los colaboradores	▪ Calificación de nivel de servicio	▪ Recursos humanos Administración
INSATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	▪ Realizar encuestas de satisfacción trimestrales	▪ Verificar el grado de satisfacción acerca de la atención que recibe el usuario	Se aplicará encuestas de manera virtual a los usuarios para verificar el nivel de satisfacción que tiene en cuanto al servicio y atención.	▪ Análisis del resultado de las encuestas	▪ Jefe de gestión de calidad
	▪ Brindar información a los usuarios acerca de sus deberes y derechos	▪ Que el usuario conozca acerca de sus derechos y obligaciones del servicio del Instituto de Seguridad Social	Se proporcionará información a los usuarios en la que puedan verificar cuáles son los servicios que le brinda la entidad como también la responsabilidad que tiene con esta.	▪ Verificación de envíos de información	▪ Colaboradores de atención al usuario

Fuente: MM-MV

4.4.1 Análisis de la matriz de las mejoras propuestas

Para la problemática que se presenta en el Hospital General del Sur de Quito se ha identificado cuáles son las principales afectaciones o falencias que se tienen dentro del proceso de atención al usuario para la asignación de citas médicas con el fin de mejorar el tiempo de espera que se tiene en cuanto a este proceso por lo que se realizó la implementación de varias actividades mediante las cuales se pretende mejorar este servicio.

Como primer punto o problemática tenemos las quejas y reclamos por parte de los usuarios del Hospital General del Sur de Quito para dicha problemática se propone la realización de 3 actividades específicas con las que se lograra minimizar o eliminar este tipo de quejas que afectan la imagen corporativa de la organización IESS.

El diseñar una estructura organizacional interna que permita direccionar y establecer específicamente cuáles son las actividades que los trabajadores del área deben realizar para llevar a cabo una adecuada atención y servicio al usuario mediante la implementación de esta actividad los colaboradores tendrán un formato establecido en un flujo grama que les ayudará a realizar el proceso debidamente con el fin de reducir los subprocesos lo que quiere decir que la atención al usuario se realizará de manera directa sin intermediarios que obstaculicen los procesos de esta manera se puede lograr una atención más rápida eficiente y eficaz que permitirá solventar las necesidades del usuario.

Como otras de las actividades propuestas para la solvencia de esta problemática se tiene la recepción y solución de las quejas y reclamos es decir que se debe definir un personal o una persona a cargo de receptar las quejas reclamos peticiones o sugerencias del usuario con el fin de dar una respuesta oportuna ante la petición recibida de esta manera el usuario tendrá una mejor atención.

Mediante el desarrollo de la investigación se ha podido evidenciar que la falta de empatía de los colaboradores del hospital hacia los usuarios es parte de esta problemática por lo cual se plantea la actividad de concientizar al personal acerca de cómo realizar o brindar el servicio y atención adecuada a los usuarios de esta manera se mejorará el desempeño de cada uno de los colaboradores y la satisfacción de los usuarios incrementará de manera positiva para esta actividad se deberá realizar la contratación de un personal capacitado que imparta charlas técnicas de concientización hacia los usuarios cabe mencionar que al tener un personal empático con los usuarios la relación de estos mejorará el rendimiento de los colaboradores y por ende la satisfacción del usuario.

Como segunda problemática detectada se puede mencionar el tiempo de respuesta que tienen los usuarios para el agendamiento respectivo de una cita médica por lo que como primera actividad se propone el rediseño del procedimiento de asignación de citas lo cual consiste en agendar las citas médicas de manera funcional reduciendo los tiempos de espera esto se lo ejecutará por medio de una agenda electrónica que será actualizada continuamente por los médicos especialistas del Hospital General del Sur de Quito de esta manera el asesor de servicio al cliente podrá identificar con mayor rapidez cuáles son las fechas disponibles con las que cuenta cada especialista mediante esta agenda electrónica se puede verificar las cancelaciones de las citas agendadas y posterior a esto informar a un nuevo usuario de la apertura de una nueva fecha para su cita.

El realizar actualizaciones continuas en las agendas de los médicos tratantes o especialistas en el hospital liberará continuamente los espacios de atención para nuevos usuarios de esta manera el tiempo de espera se reducirá considerablemente y se podrá realizar una atención eficaz y efectiva para los usuarios.

Posterior a las actualizaciones de las agendas médicas y el rediseño de la asignación de citas se debe realizar un seguimiento del proceso que se lleva a cabo para lo que se creará un formato que permita validar el cumplimiento del proceso por cada uno de los asesores o colaboradores del área de esta manera se puede verificar si la actividad está siendo cumplida y si se obtiene resultados positivos que mejoren y minimicen el tiempo de espera o si presenta algún inconveniente.

Otra de las actividades que lograrán una reducción en el tiempo de espera para los usuarios será realizar capacitaciones constantes en el personal de atención y servicio al cliente ya que una adecuada prestación del servicio donde el trato la calidad y la atención que reciban los usuarios es un papel fundamental para Para que el tiempo de espera no resulte un conflicto en el usuario ya que con las técnicas y herramientas necesarias el personal podrá indicar a los usuarios el tiempo y el motivo por el cual debe esperar para su cita.

Al ser los colaboradores del área de servicio al cliente el personal directo que trata con los usuarios es importante que éste cuente y con los factores apropiados para la atención de estos es decir que los colaboradores del área deben tener calidad humana para poder receptar las necesidades que presenten los usuarios de esta manera se logrará una comunicación asertiva lo cual permite mejorar el nivel de atención y respuesta de las necesidades e inquietudes de los usuarios.

Como tercer factor tenemos la insatisfacción de los usuarios en este caso como anteriormente se mencionó la empatía de los usuarios y la técnicas de atención que se utilicen aportarán a minimizar la insatisfacción de los usuarios además de esto se requiere realizar la implementación de encuestas de satisfacción de manera trimestral estas encuestas permitirán al Instituto de Seguridad Social verificar el grado o nivel de insatisfacción o molestia que presenten los usuarios ante los servicios recibidos

asimismo una vez analizado y recopilado los datos de esta información se podrá realizar mejoras continuas mediante la retroalimentación a los colaboradores o la implementación es mejoras de la atención al servicio.

Otro de los factores que intervienen en la insatisfacción o desconformidad de los usuarios es la falta de información acerca de los métodos o estatutos de atención que tiene el Instituto de Seguridad Social así como también de los beneficios o derechos que gozan por ser usuario de Social es importante e indicar a los usuarios cuáles son los beneficios o los derechos que deben recibir por parte de la institución al igual que es importante informarles cuáles son las obligaciones o deberes que deben cumplir para ser beneficiarios y poder acceder a los servicios que presta el Instituto de Seguridad Social.

De manera general se puede indicar que la implementación de dichas actividades permitirá al Hospital General del Sur de Quito mejorar la atención y el servicio que brindan a los usuarios en cuanto al tiempo de espera para la asignación de citas, así como también se prestará tal atención a las quejas y reclamos realizadas a esta casa de salud con el fin de dar solución y atención inmediata a los usuarios que lo requieren.

Es así como la aplicación de estas actividades logrará el objetivo principal de la institución mejorando adecuadamente la realización de las actividades internas del área de Atención al Cliente y así también la satisfacción y el cubrimiento de necesidades de cada uno de los usuarios que hacen uso del servicio del Hospital General del Sur de Quito.

4.5 Mecanismo de control a las propuestas de mejora

Tabla 17

Matriz mecanismos de control de la propuesta

PROBLEMÁTICA	ACTIVIDADES	DESARROLLO	MÉTODO DE CONTROL (INDICADOR)	FRECUENCIA	SUPERVISIÓN
QUEJAS Y RECLAMOS	<ul style="list-style-type: none"> Diseñar una estructura organizacional que coordine las actividades de Atención al Cliente 	El personal designado deberá realizar una estructura o un flujo grama donde se establezca el proceso a realizar o seguir para la atención del usuario	<ul style="list-style-type: none"> Verificación del nivel de proceso Análisis seguimiento y medición de las actividades de atención al usuario 	<ul style="list-style-type: none"> Anual 	<ul style="list-style-type: none"> Supervisor de gestión de calidad
	<ul style="list-style-type: none"> Receptar y dar solución a las quejas y reclamos emitidos por los usuarios 	Se deberá revisar las quejas y reclamos realizadas por los usuarios para dar respuesta y atención inmediata	<ul style="list-style-type: none"> Estadística y análisis quejas y reclamos receptadas Análisis de nivel de respuesta 	<ul style="list-style-type: none"> Permanente 	<ul style="list-style-type: none"> Jefe de estadísticas e informe
	<ul style="list-style-type: none"> Concientizar al personal acerca de los servicios y atención al usuario 	Se deberá impartir técnicas y charlas de concientización para la atención del usuario	<ul style="list-style-type: none"> Calificación del usuario Análisis de calificaciones del colaborador 	<ul style="list-style-type: none"> Trimestral 	<ul style="list-style-type: none"> Recursos humanos
TIEMPO DE RESPUESTA	<ul style="list-style-type: none"> Rediseñar el procedimiento de asignación de citas 	Se realizará una reestructuración en el proceso para la asignación de citas evitando subprocesos que retarden la asignación	<ul style="list-style-type: none"> Análisis del tiempo empleado en la asignación de citas. verificación de agenda digital 	<ul style="list-style-type: none"> Permanente 	<ul style="list-style-type: none"> Supervisor de gestión de servicio
	<ul style="list-style-type: none"> Diseñar un seguimiento de la asignación de citas 	En este caso se creará un formato donde se valide el cumplimiento del proceso de asignación de citas	<ul style="list-style-type: none"> Verificación de asignación de citas Informe de tiempo de respuesta en el agendamiento. 	<ul style="list-style-type: none"> Permanente 	<ul style="list-style-type: none"> Supervisor de gestión de servicio
	<ul style="list-style-type: none"> Realizar capacitaciones al personal del área acerca del trato calidad y atención a los usuarios 	Implementar charlas foros dictados por un profesional del tema para mejorar e incrementar los conocimientos y técnicas de atención al usuario en los colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> Validación de conocimientos Calificación del personal 	<ul style="list-style-type: none"> Semestral 	<ul style="list-style-type: none"> Recursos humanos Administración
INSATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	<ul style="list-style-type: none"> Realizar encuestas de satisfacción trimestrales 	Se aplicará encuestas de manera virtual a los usuarios para verificar el nivel de satisfacción que tiene en cuanto al servicio y atención.	<ul style="list-style-type: none"> Informe de resultados de encuestas de satisfacción 	<ul style="list-style-type: none"> Mensual 	<ul style="list-style-type: none"> Jefe de gestión de calidad
	<ul style="list-style-type: none"> Brindar información a los usuarios acerca de sus deberes y derechos 	Se proporcionará información a los usuarios en la que puedan verificar cuáles son los servicios que le brinda la entidad como también la responsabilidad que tiene con esta.	<ul style="list-style-type: none"> Informe de entrega de información a usuarios 	<ul style="list-style-type: none"> Trimestral 	<ul style="list-style-type: none"> Colaboradores de atención al usuario

Fuente: MM-MV

4.5.1 Observaciones de los mecanismos de control de la propuesta de mejora

Una vez realizada la propuesta de mejora para el Hospital General del Sur de Quito se han establecido las estrategias que se deben implementar para mejorar la atención y el servicio brindado a los usuarios adicional a esto se implementaron mecanismos de control que son los encargados de verificar el cumplimiento y el desarrollo de cada una de estas estrategias cabe mencionar que para obtener éxito con los resultados que se desean mediante la implementación de la propuesta de mejora se deben llevar a cabo específicamente cada uno de estos métodos por ello se ha designado a una persona responsable quienes encargará del control análisis y verificación de resultados de la presente propuesta.

En cuanto a la actividad presentada de diseñar una estructura organizacional que coordina las actividades de atención al usuario se establece como mecanismos de control la verificación del nivel de servicio además de un análisis seguimiento y medición de las actividades que se realizan en la atención del usuario mediante este mecanismo de control se ha designado a un personal responsable quién se encargará de realizar los análisis correspondientes y la verificación del proceso Cabe mencionar que como parte del mecanismo de control el responsable de esta actividad debe presentar un informe mensual ante la gerencia correspondiente acerca de los beneficios y resultados que se han obtenido con la implementación de la actividad.

En cuanto a receptar y dar solución a las quejas y reclamos emitidos por los usuarios se define como mecanismo de control las estadísticas y análisis de los reclamos presentados por el usuario de esta manera se podrá medir el nivel de crecimiento o disminución de estos requerimientos además del responsable de esta actividad también deberá realizar un análisis de verificación del nivel de respuesta que se tiene ante los requerimientos presentados por los usuarios.

Dentro de una propuesta también fue incluido la actividad de concientización al personal de atención al usuario esto fue implementado puesto que es necesario que los colaboradores realicen sus actividades de manera empática con los usuarios por ello se estableció como mecanismo de control la implementación de calificación del colaborador por parte del usuario de esta manera se podrá verificar el nivel de satisfacción que tienen los usuarios en cuanto el servicio recibido posterior a esto el responsable de la actividad y con deberá realizar un análisis de las calificaciones obtenidas individualmente de los colaboradores lo cual permitirá corroborar la implementación de la actividad y en caso de ser necesario realizar retroalimentaciones a los colaboradores.

En el rediseño del procedimiento de asignación de citas bueno se implementa el mecanismo de control el análisis correspondiente del tiempo que se da respuesta a la agenda miento de la cita de los usuarios como parte de esta implementación se tiene también la verificación de Agenda Digital es decir el responsable se encargará de verificar que los médicos especialistas de esta unidad de salud realicen sus actualizaciones o liberaciones de agenda para poder contar con fechas disponibles las cuales servirán para agendar las citas médicas de los usuarios.

Es importante destacar que el mecanismo de control debe darse continuamente en cuanto a la liberación de agendas y a que esta actualización debe ser realizada periódicamente de manera mensual por parte de los médicos especialistas de la unidad de salud del Instituto de Seguridad Social del IESS Quito sur.

Posterior a esto se debe realizar un seguimiento de las citas asigna a los usuarios para esto se hará una verificación directa con el usuario consultando el tiempo de asignación de su cita una vez realizada la verificación de los tiempos establecidos se deberá emitir un informe qué detalle la frecuencia del tiempo de

espera que se tiene para la asignación de citas esto permitirá validar sí el tiempo de espera ha disminuido o caso contrario se mantiene o se incrementa de lo que se tiene actualmente.

La capacitación al personal del área correspondiente de atención al usuario es parte fundamental para el éxito de la propuesta diseñada es por eso que se tiene como mecanismo de control para esta actividad la validación de conocimientos del personal al igual que la calificación en cuanto al desarrollo y desempeño de las actividades es decir que el personal a cargo de llevar el método de control de esta actividad deberá aplicar pruebas correspondientes a los usuarios donde demuestren y validen los conocimientos aplicados y las técnicas de uso para la atención al usuario además se deberá dar una calificación interna a los colaboradores para de esta manera verificar el rango de efectividad que cada uno genera en cuanto a la realización de sus actividades.

La aplicación de encuestas de satisfacción a los usuarios forma parte de las actividades implementadas o diseñadas en la propuesta de mejora por lo que se presenta como mecanismo de control la realización de informes de resultados de las encuestas para esto el personal a cargo deberá validar la información recopilada de las encuestas de los usuarios para identificar cuál es el nivel de satisfacción que tienen en cuanto a la atención brindada por parte de los asesores de servicio al cliente en cuanto a la agendamiento de citas médicas.

El cumplimiento de esta actividad cómo de su mecanismo de control es uno de los más importantes dentro de la propuesta ya que únicamente de esta manera se puede verificar si los resultados que se obtienen con los cambios realizados generan resultados positivos o negativos y de esta manera se puede validar si uno de los procesos realizados presenta falencias y poder solventarlas.

Como último de los mecanismos de control implementado la propuesta se encuentra un informe de entrega de información a los usuarios el que consiste en verificar si periódicamente los usuarios reciben información acerca de los beneficios que tienen en cuanto al Seguro Social, así como también de los métodos o mecanismos utilizados para la agenda miento de citas o solución de requerimientos.

Los mecanismos de control establecidos para esta propuesta deben ser llevados y realizados conforme se estipula el diseño ya que esta son las herramientas que permitirán obtener resultados positivos solventando así de manera efectiva la problemática que se presenta actualmente en el Hospital General del Sur de Quito referente a la falencia en atención al usuario y agendamientos de citas médicas.

Por ello la implementación o selección de un responsable a cargo de cada actividad y mecanismo de control también hace parte del control de la propuesta ya que este colaborador será el responsable de informar y verificar el desarrollo constante continuo y productivo de cada una de las actividades que han sido implementadas para la mejora del presente trabajo de investigación.

4.6 Costo y beneficio de la propuesta de mejora

Tabla 18

Matriz costo beneficio de la propuesta

PROBLEMÁTICA	ACTIVIDADES	COSTO	FRECUENCIA	SUPERVISIÓN
QUEJAS Y RECLAMOS	▪ Diseñar una estructura organizacional que coordine las actividades de Atención al Cliente	\$1.000,00	▪ Anual	▪ Supervisor de gestión de calidad
	▪ Receptar y dar solución a las quejas y reclamos emitidos por los usuarios	\$1.000,00	▪ Permanente	▪ Jefe de estadísticas e informe
	▪ Concientizar al personal acerca de los servicios y atención al usuario	\$1.000,00	▪ Trimestral	▪ Recursos humanos
TIEMPO DE RESPUESTA	▪ Rediseñar el procedimiento de asignación de citas	\$1.500,00	Permanente	- Supervisor de gestión de servicio
	▪ Diseñar un seguimiento de la asignación de citas	\$500,00	▪ Permanente	▪ Supervisor de gestión de servicio
	▪ Realizar capacitaciones al personal del área acerca del trato calidad y atención a los usuarios	\$1.000,00	▪ Semestral	▪ Recursos humanos Administración
INSATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	▪ Realizar encuestas de satisfacción trimestrales	\$1.000,00	▪ Mensual	▪ Jefe de gestión de calidad
	▪ Brindar información a los usuarios acerca de sus deberes y derechos	\$500,00	▪ Trimestral	▪ Colaboradores de atención al usuario
COSTO TOTAL	\$7.500,00			

Fuente: MM-MV

4.6.1 Costo de la propuesta de mejora

Con las actividades y los mecanismos de control implementados para la propuesta de mejora del Hospital General del Sur de Quito se ha realizado el análisis correspondiente en cuanto al costo de la implementación de la propuesta el mismo que se debe mencionar tiene un costo total por USD\$ 7500 dentro de este presupuesto económico se encuentra todas las actividades implementadas en cuanto a las falencias que se encontró en el área correspondiente de servicio al usuario como son el sistema de quejas y reclamos por parte de los usuarios el mismo que cuenta con varias actividades que mejorarán de manera inmediata y efectiva el proceso de receptor dar respuesta a toda clase de sugerencias quejas o reclamos que se han realizado por los usuarios.

Dentro de este presupuesto se establecen las actividades que se realizarán para mejorar el tiempo de espera en cuanto a la agendaamiento de citas médicas para los usuarios este consiste en mejorar el proceso que se realiza actualmente reduciendo de una manera efectiva el tiempo que debe esperar un usuario para poder acceder a una cita médica con un especialista determinado.

Otra de las falencias que fueron encontradas en cuanto al tema referente es la insatisfacción por parte de los usuarios las actividades implementadas para solventar esta falencia también hacen parte del presupuesto establecido es decir que se implementarán o se realizarán actividades que permitan mejorar la satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios y atención recibida por parte de los colaboradores y del sistema que se maneja en el Instituto de Seguridad Social para el agendamiento de citas médicas.

4.6.2 Beneficio obtenido mediante las propuestas

Con la implementación de la propuesta de mejora se estima tener beneficios que aporten en cuanto a la gestión realizado por Hospital General del Sur de Quito la misma que se verá beneficiada de la siguiente manera.

- Mejora de tiempos de espera para los usuarios
- Productividad y rendimiento de los trabajadores
- Reducción de tiempo en los procesos realizados
- Personal capacitado
- Respuesta inmediata y acorde a las necesidades del usuario.

4.7 Mecanismos de implementación de la propuesta de mejora

Para la presente propuesta de mejora se establecen mecanismos de implementación de cada una de las actividades que se ha diseñado en la propuesta para mejorar la atención y el servicio brindado a los usuarios del Hospital General del Sur de Quito promedios de los mecanismos de implementación se estima lograr un desarrollo adecuado y óptimo de las estrategias implementadas cuyo objetivo es aportar de manera efectiva a la realización de las actividades de atención al usuario en cuanto a la agenda miento de las citas médicas reduciendo considerablemente el tiempo de espera para los usuarios de tal manera también que el manejo adecuado de estos procesos mejore la imagen corporativa de la institución.

En relación con lo antes mencionado se establece que los mecanismos de implementación para la propuesta de mejora en la gestión de atención al usuario en el Hospital General del Sur de Quito del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS del Distrito Metropolitano de Quito año 2021 Son los siguientes:

- Su análisis mensual del tráfico de usuarios y que solicitan citas médicas en esta casa de salud.

- Análisis y control mensual del tiempo de respuesta que se tiene para el agendamiento de citas médicas
- Análisis de control mensual del nivel de satisfacción de los usuarios
- Análisis del rendimiento interno de los colaboradores del área de atención al usuario
- Análisis y verificación de la liberación de agendas digitales por parte de los médicos especialistas del hospital
- Análisis y control de las herramientas y estrategias implementadas.

CAPITULO V SUGERENCIAS

SUGERENCIAS

Mediante la presente investigación se ha realizado el diseño de la propuesta de mejora correspondiente a la gestión de atención al usuario en el Hospital General del Sur de Quito del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social misma que fue diseñada con el propósito de mejorar continuamente la atención que se brinda y la reducción en los tiempos de espera para agendar una cita médica con los médicos especialistas de esta institución de salud de tal manera que para la presente propuesta se realizan varias sugerencias a los directivos de la institución cuya implementación mejorarán el desarrollo de cada una de las actividades propuestas.

- Como una de las principales sugerencias a los directivos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en el Hospital General del sur es considerar la implementación de la propuesta de mejora diseñada para mejorar la gestión de atención al usuario es importante recordar que esta gestión actualmente presenta una gran falencia en cuanto al tiempo estimado de respuesta o de asignación de citas médicas a los usuarios por lo que la implementación de esta mejorará de manera efectiva la gestión de atención y reducirá oportuna y eficazmente los tiempos que los usuarios deben esperar para poder agendar una cita médica.

- Otra de las sugerencias realizadas a los directivos y en específico al departamento financiero de la institución de Seguridad Social del Hospital General del sur es considerar dentro del presupuesto anual el valor económico correspondiente de esta propuesta de mejora ya que de no aplicarla los problemas se incrementarán en cuanto a la gestión de atención al usuario en dado caso se verá afectado no sólo la imagen de la institución como tal sino también los procesos internos de la institución debido a la gran demanda o quejas que se presenten posterior a esto.

- Se sugiere al personal responsable del área correspondiente de la gestión de atención al usuario respetar y realizar las actividades correspondientes a la propuesta de mejora ya que de darse adecuadamente cada proceso o actividad propuesta se garantiza el desarrollo adecuado en cuanto a la gestión de atención al usuario lo cual se reflejará en los niveles de productividad y respuesta que tendrán los colaboradores en la realización de sus actividades.

- También es importante sugerir a los colaboradores del área correspondiente de atención al usuario enfatizar en el sistema de quejas y reclamos que son presentados por los usuarios ya que mediante estas observaciones se pueden determinar cuáles son las falencias o causas que generan la insatisfacción de los clientes y retrasan los procesos que se realizan en la gestión de atención al usuario es decir que se podrá verificar y dar solución a los inconvenientes que no permiten la atención óptima y adecuada a los usuarios por lo que es importante dar respuesta continua y adecuada del sistema de quejas y reclamos que se tiene en el hospital.

- Otra de las sugerencias en cuanto al sistema de quejas y reclamos de los usuarios es realizar un análisis y verificación del aumento o disminución de las quejas que se realicen una vez implementada la propuesta de mejora ya que de esta manera se podrá verificar si la implementación de las actividades da resultados positivos que disminuyan la inconformidad que tienen los usuarios en cuanto a la gestión de servicios que reciben.

- Como parte de las sugerencias se encuentra la reducción en los tiempos de espera para la asignación de citas médicas las principales sugerencias que sea este con respecto a este tema es la implementación o el rediseño del agendamiento de las citas médicas ya que de esta manera se pueden establecer procesos más prácticos y con mayor rapidez que permitan reducir el tiempo en el que suele

otorgadas las citas cabe mencionar que al reducir el tiempo de las citas médicas se reduce también la inconformidad de los usuarios cuyo interés es recibir un servicio acorde a sus necesidades en tiempo inmediato.

- Como sugerencia en cuanto a la reducción de tiempos la agendamiento de citas médicas se enfatiza también en la implementación de la actualización continua del agendas de los médicos especialistas tratantes en esta casa de salud esto servirá para liberar fechas disponibles en las agendas de los médicos las mismas que pueden ser otorgadas a los pacientes que lo solicitan de esta manera se puede reducir considerablemente el tiempo en el que son agendadas las citas a los usuarios además esto permitirá llevar un control acorde a los niveles de servicios que brindan cada uno de los médicos especialistas que laboran en esta institución.

- Otra de las sugerencias que se pueden mencionar con el desarrollo de la propuesta de mejora es la realización de capacitaciones al personal del área de gestión de atención al usuario ya que se ha demostrado que muchos de los usuarios tienen inconformidad en cuanto al servicio que reciben por parte de los colaboradores el poder brindar una atención asertiva con los clientes o usuarios mejorará de manera inmediata la atención del servicio al cliente.

CONCLUSIONES

1) Mediante el diagnóstico situacional realizado de la gestión de atención al usuario en el Hospital General del Sur de Quito del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Se puede concluir indicando que el Hospital General del sur tiene serias falencias en cuanto a la atención al usuario sobre todo en el agendamiento de las citas médicas que son solicitadas esto genera gran conflicto y dificultades en la realización de las actividades de los colaboradores ya que se debe mencionar que con la pandemia que se vive actualmente del COVID 19 el sistema de agendamiento de cita y atención médica por parte de la casa de salud se vio afectado y colapsado por lo cual varias áreas de atención fueron suspendidas temporalmente generando más inconformidad y retraso en el agendamiento de las citas médicas.

2) Con el diseño y desarrollo de la propuesta de mejora se puede concluir que debido a las falencias encontradas en la atención a los usuarios del Hospital General del sur de Quito es necesario e imprescindible implementar las estrategias diseñadas para de esta manera poder lograr solventar los requerimientos en cuanto a la atención de los usuarios y reducir de manera efectiva y en gran escala los tiempos que se dan de espera para el agendamiento de citas médicas mediante las actividades propuestas en el desarrollo de la mejora se busca como objetivo brindar un servicio adecuado eficaz y eficiente que permita a los usuarios del hospital recibir la atención médica que requiere en tiempos cortos y adecuado según su requerimiento y estado de salud.

3) Una vez implementado los mecanismos de control de la propuesta se puede concluir indicando que los mecanismos de control son la base fundamental para el éxito de la propuesta diseñada para la gestión de atención al usuario en el Hospital General del Sur de Quito del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social ya que por medio de estos se puede dar el seguimiento adecuado y la verificación

correspondiente de que cada una de las actividades sean realizadas de manera adecuada y en el tiempo establecido con esto se logrará el objetivo de mejorar la gestión de atención al usuario de una manera rápida eficaz que solventen las necesidades y requerimientos de este.

4) En cuanto al costo beneficio de la propuesta puede se puede concluir mencionando que el costo de la propuesta está estimado en un valor de USD\$ 7500 la implementación de todas las actividades diseñadas para la mejora de la atención al usuario dentro de este valor económico la empresa también contará con beneficios que aportarán al desarrollo e incremento de las actividades que realizan de manera eficiente eficaz y con mayor rapidez lo cual reducirá el tiempo de atención al usuario en un gran porcentaje permitiendo optimizar el tiempo y recursos de la institución.

5) Desarrollando el último de los objetivos de la propuesta qué son los mecanismos de implementación se tiene como conclusión que los mecanismos de implementación permitirán desarrollar adecuadamente cada una de las actividades conjuntamente con el mecanismo de control se podrá revisar y analizar de manera estadística el desarrollo productivo de cada actividad gracias a estos 2 mecanismos se podrá validar la efectividad que tiene la implementación de la propuesta diseñada para el Instituto de Seguridad Social de Quito Sur.

BIBLIOGRAFÍA

- Arachavelata Vázquez, E. F. (2015). *Estrategias de Comercialización*. Mexico: OmniaScience. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=LBpOCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA169&dq=comercializaci%C3%B3n&ots=cT4ZJXq8Nf&sig=HsOlrygCbzkbHD8k7HIHI08sfg8#v=onepage&q=comercializaci%C3%B3n&f=true>
- Ariza, F. J., & Ariza, J. M. (s.f.). *Información y atención al cliente*. Obtenido de www.mheducation.es:
<https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448196813.pdf>
- Asturias Corporación Universitaria. (2022). *Gestión por procesos*. https://www.centro-virtual.com/recursos/biblioteca/pdf/dgp_gestion_calidad/clase2_pdf1.pdf.
- Bermúdez Restrepo, A. (2021). *La Mejora Continua*. Obtenido de *Empresarial & Laboral*: <https://revistaempresarial.com/empresas/liderazgo/la-mejora-continua/>
- Bonilla, E., Días, B., Kleeberg, F., & Noriega, M. (2020). *Mejora continua de los procesos: Herramientas y técnicas*. Lima: Fondo Editorial. Obtenido de https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10832/Bonilla_Diaz_kleeberg_Noriega_Mejora_continua.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Brown, A. (1989). *Gestión de la atención al cliente*. Madrid: Díaz de Santos, S.A. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=634hBJasWI4C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=true
- Cortés Cortés, M., & Iglesias León, M. (2004). *Generalidades sobre Metodología de la Investigación*. Mexico: Universidad Autónoma del Carmen. Obtenido de https://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf

de la Heras Camino, A. (2012). Pensiones, pensionistas y afiliados. *Economía española y protección social*(4), 143-165.

Derecho Ecuador. (26 de diciembre de 2019). *Seguro Genrela de Salud*. Obtenido de DerechoEcuador.com: <https://derechoecuador.com/seguro-general-de-salud/>

Ecaldimá. (2020). *Gestión de atención al cliente*. Obtenido de Ecaldimá: <https://ecaldima.com/atencion-al-cliente/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20gesti%C3%B3n%20de,y%20fidelizaci%C3%B3n%20de%20los%20usuarios.>

Fernández, E. (2015). *Calidad en atención al usuario de la Administración Pública*. Universidad F.A.S.T.A, Facultad de Ciencias Económicas. Departamento de Metodología de la Investigación. Obtenido de http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/852/2015_AD_001.pdf?sequence=1

IESS. (2022). *Quiénes Somos*. Obtenido de IESS: <https://www.iess.gob.ec/quienes-somos/>

IESS. (2022). *Servicios y prestaciones*. Obtenido de IESS: <https://www.iess.gob.ec/en/web/afiliado/servicios-y-prestaciones>

Kotler, P., & Keller, K. L. (2006). *Dirección de Marketing* (Décimo segunda ed.). México: Pearson Educación. Obtenido de https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14585/mod_resource/content/1/libro%20direccion-de-marketing%28kotler-keller_2006%29.pdf

Mallar, M. Á. (1 de junio de 2010). La gestipon por procesos: Un enfoque de gestión eficiente. *Vision de futuro*, 13(1). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf>

Mohammad Al-Dweeri, R. (2011). La calidad en los servicios electrónicos como

estrategia competitiva. Modelo de análisis de sus componentes y efectos sobre la satisfacción y la lealtad. *Tesis de doctorado*. Universidad de Málaga, Málaga, España. Obtenido de <https://libros.metabiblioteca.org/bitstream/001/291/8/978-84-9747-638-6.pdf>

Organizacion Panamericana de la Salud. (2013). *Prestaciones de Salud*. Obtenido de Organizacion Panamericana de la Salud: <https://www.campusvirtualesp.org/es/curso/disenyo-y-gestion-de-conjuntos-de-prestaciones-de-salud#:~:text=Se%20denomina%20prestaci%C3%B3n%20o%20servicio,habitualmente%2C%20al%20de%20tecnolog%C3%ADa%20sanitaria>.

Peiró, R. (2022). *Usuario*. Obtenido de economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/usuario.html>

Proaño, D., Gisbert, V., & Pérez, E. (2017). Metodología para elaborar un plan de mejora continua. *3C Empresa*, 50-56.

Requena Ponce, M. V., & Serrano López, G. C. (2007). Calidad de servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios y auto-percepcion de empresas de captacion de talento. *Tesis de pregrado*. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela. Obtenido de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1459.pdf>

Rey Martin, C. (2000). La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. *Anales de Documentacion*, <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451/2441>.

Rojas Moya, J. (abril de 2003). *Gestion por procesos y atención al usuario en los establecimientos del Sistema Nacional de Salud*. Obtenido de Eumed.net: <https://www.eumed.net/libros-gratis/2007b/269/index.htm>

Rojas Moya, J. L. (2022). *Gestión por procesos, apra mejorar la atención del usuario*

- en los establecimientos de salud del sistema nacional de salud.* Obtenido de Biblioteca Virtual de Derecho, Economía y Ciencias Sociales: <https://www.eumed.net/libros-gratis/2007b/269/28.htm>
- Sasso, J. (2011). La seguridad social en el Ecuador, historia y cifras. *Boletín de Análisis de Políticas Públicas, Quito: FLACSO sede Ecuador*(6), 19-21. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10469/2881>
- Seminario, M. (9 de julio de 2020). *Principios y estrategias para la mejora continua de la empresa.* Obtenido de Grupo Atico34: <https://protecciondatos-lopd.com/empresas/mejora-continua/>
- Superintendencia de Bancos. (2022). *Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS).* Obtenido de Superintendencia de Bancos: <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/instituto-ecuatoriano-de-seguridad-social-ies/#:~:text=40%20de%202%20de%20julio,r%C3%A9gimen%20del%20Seguro%20Social%20Obligatorio.>
- Superintendencia de Salud. (2022). *Prestaciones de Salud.* Obtenido de Superintendencia de Salud: <https://www.supersalud.gob.cl/difusion/665/w3-propertyvalue-3985.html>
- Vergara Díaz, N. S., & Terranova Mera, J. (2017). Institucionalidad del IESS Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. *Espiraes revista multidisciplinaria de investigación*, 1(1). Obtenido de <https://www.revistaespirales.com/index.php/es/article/view/8/8>
- Westreicher, G. (22 de octubre de 2021). *Afiliado.* Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/afiliado.html>
- Zaida Marlene, C. V. (2014). Modelo de gestión de atención al usuario del Municipio

del Cantón Baba. *Tesis de Grado*. Universidad Regional Autónoma de los Andes, Babahoyo, Ecuador. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1935/1/TUBADM004-2014.pdf>

Zuñiga Castillo, M. E., Córdova Encinas, D. G., Valenzuela Tiznado, J. G., & Gonzales Navarro, N. E. (2018). La propuesta de mejora, una alternativa de solución para las pequeñas y medianas empresas. *El Buzon de Pacioli*, https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no70/42b-las_propuestas_de_mejora_una_alternativa_de_solucion_para_las_pequenas_y_medianas_empresas_noviembre_201.pdf.

ANEXOS

FICHA DEL CUESTIONARIO



INSTITUTO ECUATORIANO
DE SEGURIDAD SOCIAL

ENCUESTA DE SERVICIOS

Fecha de la encuesta: ___/___/___

Encuesta anónima de los servicios y atención brinda por parte del Hospital General del Sur de Quito del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, IESS del Distrito Metropolitano de Quito.

Marque con una **X** la respuesta según su criterio

1. ¿El tiempo de espera para el agendamiento de una cita?

Excede expectativas	<input type="checkbox"/>
Cumple expectativas	<input type="checkbox"/>
Debajo de las expectativas	<input type="checkbox"/>
Ineficiente o inadecuada	<input type="checkbox"/>

2. ¿La atención que recibe por parte de los asesores de servicio al cliente?

Excede expectativas	<input type="checkbox"/>
Cumple expectativas	<input type="checkbox"/>
Debajo de las expectativas	<input type="checkbox"/>
Ineficiente o inadecuada	<input type="checkbox"/>



INSTITUTO ECUATORIANO
DE SEGURIDAD SOCIAL

3 ¿El sistema de quejas y reclamos del Instituto de Seguridad social Quito sur?

Excede expectativas	
Cumple expectativas	
Debajo de las expectativas	
Ineficiente o inadecuada	

4 ¿Los conocimientos y herramientas de uso por parte de los asesores de servicio al cliente?

Excede expectativas	
Cumple expectativas	
Debajo de las expectativas	
Ineficiente o inadecuada	

5 ¿Las especialidades médicas que ofrece el Instituto de Seguridad Social Quito sur?

Excede expectativas	
Cumple expectativas	
Debajo de las expectativas	
Ineficiente o inadecuada	

FICHA DE LA GUIA DE ENTREVISTA



INSTITUTO ECUATORIANO
DE SEGURIDAD SOCIAL

ENTREVISTA DE SERVICIOS

Fecha de la encuesta: ___/___/___

Entrevista anónima sobre la gestión de atención al usuario del Hospital General del Sur de Quito del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, IESS del Distrito Metropolitano de Quito.

Marque con una **X** la respuesta según su criterio

1 ¿Considera usted que el tiempo de asignación y agendamiento de citas médicas a los usuarios es el adecuado?

- Si
 No

2 ¿En cuanto a los asesores de servicio al cliente considera que el personal está capacitado para brindar la correcta y óptima atención al usuario?

- Si
 No

3 ¿El personal cuenta con las herramientas necesarias para la atención al usuario?

- Si
 No



INSTITUTO ECUATORIANO
DE SEGURIDAD SOCIAL

4 ¿Las agendas de citas médicas de especialistas son actualizadas de manera continua?

Si

No

5 ¿Los usuarios presentan quejas por el tiempo de espera en el agendamiento de citas médicas?

Si

No

6 ¿Los usuarios solicitan información acerca de los beneficios y derechos que brinda la Seguridad Social?

Si

No

7 ¿Considera usted necesario la implementación de una propuesta de mejora que le permita realizar las actividades de Atención al Cliente de mejor manera y con mayores resultados?

Si

No

8 ¿Desde su punto de vista considera necesario realizar cambios en el procedimiento de asignación de citas a los usuarios?

Si

No

CAPITULO IV RESULTADOS

4.8 Marco metodológico

4.8.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación utilizado para nuestro desarrollo es descriptivo exploratorio la misma que permitirá estudiar el problema que presenta actualmente el Hospital General del Sur de Quito y poder comprender de mejor manera cuáles son las causas que genera dicha problemática.

4.8.2 Diseño de la investigación

El método seleccionado que se va a utilizar es el método científico de investigación cuantitativa debido a la necesidad de obtención de datos tabulados y resultados medibles y cualitativa debido a la necesidad de criterios de decisión y opiniones, a su vez debe ser descriptiva debido a la necesidad de describir situaciones o hechos para su análisis.

4.8.3 Técnica e instrumento

Con la finalidad de medir la satisfacción de los usuarios se lo realizará mediante entrevistas, buzón de sugerencias y encuestas, de esta manera se podrá determinar cuáles son las tareas por desarrollar para reducir los tiempos de espera de los usuarios.

4.8.4 Población y muestra

4.8.4.1 Población

La población que se estudiará son los trabajadores como personal administrativo que labora en el Hospital General del Sur de Quito y la población objeto de investigación son los usuarios y o afiliados que acuden a solicitar los servicios de salud. La población promedio que acude diariamente son 800 usuarios.

4.8.4.2 Muestra

Tomaremos una muestra aleatoria entre los usuarios del Hospital General del Sur de Quito a aproximadamente 100 usuarios con la finalidad de obtener datos y realizar su tabulación.

4.9 Diagnostico Situacional

Mediante el análisis realizado al Hospital General del Sur de Quito y a la gestión que actualmente realiza en cuanto a la prestación de servicios médicos tanto en consulta general externa, procedimientos quirúrgicos, medicina preventiva, consulta médica de especialización, cirugía, entre otros se puede especificar el siguiente diagnóstico encontrado en cuanto a los servicios que brinda dicha institución pública.

IESS o el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social es una entidad pública cuya función u objetivo es brindar un Seguro Social a los ecuatorianos, este tipo de seguro es obligatorio para toda la población productiva o trabajadora del país, lo que quiere decir que toda empresa o empleador de cualquier tipo está obligado al cumplimiento de este seguro para con sus empleados o trabajadores como parte de los servicios del Instituto de Seguridad Social, la afiliación también puede ser de manera voluntaria por quién así lo desee pese a que el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social es una entidad pública su presupuesto no hace parte del presupuesto general del Estado Ecuatoriano.

Al ser un seguro obligatorio para la población productiva del país el número de asegurados en este Instituto es bastante grande por lo cual en la actualidad se presentan varias inconformidades por parte del usuario, ya que manifiestan que la atención brindada en cuanto a los servicios de salud tienen muchas deficiencias, uno de los principales es el tiempo que tarda el usuario en recibir la atención médica cómo se había mencionado anteriormente por el gran número o cantidad de usuarios que

se tiene el poder generar una cita dentro de esta casa de salud, esto se ha vuelto un trámite muy tardado, los usuarios manifiestan que toma alrededor de 2 o 3 meses poder solicitar una cita médica con un especialista.

Este acontecimiento problemático que se ha detectado dentro del Hospital General del sur de Quito ha incrementado considerablemente a raíz de la pandemia de COVID-19 el servicio de atención al usuario ha colapsado provocando inclusive el cierre temporal de varios servicios de esta entidad, por lo cual los usuarios presentan gran inconformidad y quejas por la deficiente atención que reciben, por esta razón muchos de ellos optan por atención médica por parte de un seguro particular o privado.

Es así como esta investigación se centra en la elaboración de una propuesta de mejora en la gestión de atención al usuario en el Hospital General del Sur de Quito del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS del Distrito Metropolitano de Quito año 2021 mediante la cual se pueda mejorar la atención oportuna y eficiente para los usuarios.

Como parte del diagnóstico también se pudo evidenciar que dicha problemática presentada en el hospital en mención crea una mala imagen en cuanto a esta casa de salud ya que con las constantes quejas y reclamos acerca de la atención hacia los usuarios deriva una desventaja por la mala calificación o concepto en el que se encuentra el hospital ante sus usuarios, más aún cuando se trata de un hospital nuevo en el sector.

Entonces la presente tiene como objetivo implementar estrategias de mejora que permitan a la institución solventar y eliminar la deficiencia de la atención al usuario con el fin de mejorar los tiempos de atención y tiempos de respuesta ante las solicitudes o necesidades que tengan los beneficiarios del Hospital General del Sur de Quito

Análisis del cuestionario

Para la recopilación de información en cuanto a los servicios de atención a los usuarios en el Hospital General del Sur de Quito será uso de un cuestionario el mismo que constará de 5 preguntas de tipo cerrada referente a la situación o problemática que se vive actualmente en el servicio a los usuarios para la asignación de citas médicas en esta casa de salud, las preguntas realizadas son de tipo cerrada con el fin de facilitar las respuestas a los clientes/asegurados y el posterior análisis de esta.

Como se menciona en capítulos anteriores en este trabajo de investigación al no tener un número específico de usuarios que son atendidos diariamente en esta casa de salud se tomará como muestra un total de 100 usuarios a quienes se aplicará al cuestionario con el fin de verificar y entender la situación externa acerca de la problemática que se presenta ante la asignación y servicio de atención al usuario.

Obtenida la información de los usuarios se podrá determinar cuáles serán las actividades o estrategias que se implementarán en la propuesta de mejora que permitirá al Hospital General del Sur de Quito mejorar automáticamente su sistema de atención al cliente generando resultados positivos ante esta problemática y solucionando de manera efectiva el desarrollo de sus actividades. En el anexo del presente trabajo de investigación se encontrarán las fichas en blanco de los cuestionarios que serán aplicados a los usuarios del Hospital General del Sur de Quito.

4.9.1 Diseño del cuestionario

6. ¿El tiempo de espera para el agendamiento de una cita?

Tabla19

Tiempo de espera

RESULTADOS DE LA ENCUESTA					
PARÁMETROS	Excede expectativas	Cumple expectativas	Debajo de las expectativas	Ineficiente o inadecuada	Total
PORCENTAJE	5%	20%	50%	25%	100%
NÚMERO DE CASOS	5	20	50	20	100

Fuente: MM-MV

La importancia del tiempo de espera en el agendamiento de una cita médica es relevante para el desarrollo de la investigación, con esta información se podrá determinar la situación externa desde el punto de vista de los usuarios concerniente al tiempo que deben esperar para poder ser atendidos por el personal médico del Hospital General del Sur de Quito, este fue la causa fundamental para realizar la pregunta dentro del diseño de la encuesta.

7. ¿La atención que recibe por parte de los asesores de servicio al cliente?

Tabla20
Atención recibida

RESULTADOS DE LA ENCUESTA					
PARÁMETROS	Excede expectativas	Cumple expectativas	Debajo de las expectativas	Ineficiente o inadecuada	Total
PORCENTAJE	5%	20%	50%	25%	100%
NÚMERO DE CASOS	10	30	40	20	100

Fuente: MM-MV

Al ser los colaboradores del área de Atención al Cliente el personal encargado

de la atención directa de los usuarios e interacción con ellos es importante que el servicio que brindan sea el adecuado y efectivo además de considerar factores como la empatía y el trato que se brinde a los requerimientos necesidades del usuario.

8. ¿El sistema de quejas y reclamos del Instituto de Seguridad Social Quito sur?

Tabla21
Quejas y reclamos

RESULTADOS DE LA ENCUESTA					
PARÁMETROS	Excede expectativas	Cumple expectativas	Debajo de las expectativas	Ineficiente o inadecuada	Total
PORCENTAJE	5%	20%	50%	25%	100%
NÚMERO DE CASOS	5	15	60	20	100

Fuente: MM-MV

En toda entidad tanto pública como privada es fundamental contar con un sistema de quejas y reclamos o sugerencias que puedan ser receptadas de los usuarios, se debe considerar que al tomar en consideración las apreciaciones de los usuarios o clientes específicos se pueden mejorar las técnicas de atención en base a los requerimientos y en las aportaciones que estos realizan.

9. ¿Los conocimientos y herramientas de uso por parte de los asesores de servicio al cliente?

Tabla22
Conocimientos y herramientas

RESULTADOS DE LA ENCUESTA					
PARÁMETROS	Excede expectativas	Cumple expectativas	Debajo de las expectativas	Ineficiente o inadecuada	Total
PORCENTAJE	5%	20%	50%	25%	100%
NÚMERO DE CASOS	5	30	60	5	100

Fuente: MM-MV

Es importante validar los conocimientos o la capacitación que reciban los colaboradores para la atención a los usuarios ya que con un conocimiento adecuado se puede resolver las inquietudes o requerimientos de manera más efectiva al igual que contar con todas las herramientas necesarias para la atención debida de los usuarios y resolver todas las necesidades que se presentan.

10. ¿Las especialidades médicas que ofrece el Instituto de Seguridad Social Quito sur?

Tabla23
Especialidades medicas

RESULTADOS DE LA ENCUESTA					
PARÁMETROS	Excede expectativas	Cumple expectativas	Debajo de las expectativas	Ineficiente o inadecuada	Total
PORCENTAJE	5%	20%	50%	25%	100%
NÚMERO DE CASOS	10	50	30	10	100

Fuente: MM-MV

Al ser una entidad de salud, uno de los factores con más requerimientos para los usuarios son las especialidades médicas y el contar con el número de especialistas médicos necesarios para la atención adecuada de los usuarios, es por esto por lo que fue tomado en consideración para el diseño de la encuesta ya que es importante determinar la incidencia que tiene este factor en cuanto a la ineficiencia de atención al usuario.

Una vez realizado el diseño de la encuesta que será aplicada a 100 usuarios del Hospital General del Sur de Quito, los mismos que presentan inconformidad en cuanto al servicio de atención en el agendamiento de citas médicas se establecen parámetros los cuales permitirán medir el nivel de respuesta que se tendrá en cada una de las preguntas realizadas dichos parámetros permitirán establecer la conformidad e inconformidad de los usuarios, cabe mencionar que estos resultados

serán tomados en consideración para el desarrollo y elaboración de la propuesta de mejora que se desee implementar para mejorar el servicio de atención al usuario en el Hospital General del Sur de Quito.

4.9.2 Presentación gráfica de los resultados de las encuestas

6. ¿El tiempo de espera para el agendamiento de una cita?



Figura 24. *Tiempo de espera del usuario*
FuenteMM-MV

Como resultado de la encuesta realizada a los usuarios del Instituto de Seguridad Social Quito sur se puede apreciar que el 50% de este indica que el tiempo de agendamiento de una cita está por debajo de las expectativas esperadas por otro lado un porcentaje igual de importante como lo es el 25% indica que el tiempo de espera es ineficiente o inadecuado para el usuario lo que evidencia claramente una deficiencia en el proceso de asignación de citas en cuanto al tiempo de espera por parte de los usuarios al igual que se refleja la molestia e inconformidad por parte de éstos para con el Hospital General del Sur de Quito.

7. ¿La atención que recibe por parte de los asesores de servicio al cliente?



Figura 25. Atención del servicio
Fuente: MM-MV

En cuanto al servicio o la atención brindada de los colaboradores hacia los usuarios del Hospital General del Sur de Quito, se puede manifestar que una vez realizado el análisis de las encuestas se tiene como resultado que el 40% de los encuestados manifiestan que el servicio está por debajo de las expectativas esperadas, un 30% de ellos indican que el servicio es ineficiente e inadecuado lo que quiere decir que el 70% de los usuarios encuestados manifiestan una inconformidad ante el servicio que reciben por parte del personal de salud y atención al cliente de esta casa de salud y solamente el 30% restante se encuentra conforme con el servicio que ha recibido por parte de ellos.

8. ¿El sistema de quejas y reclamos del Hospital General del Sur de Quito?

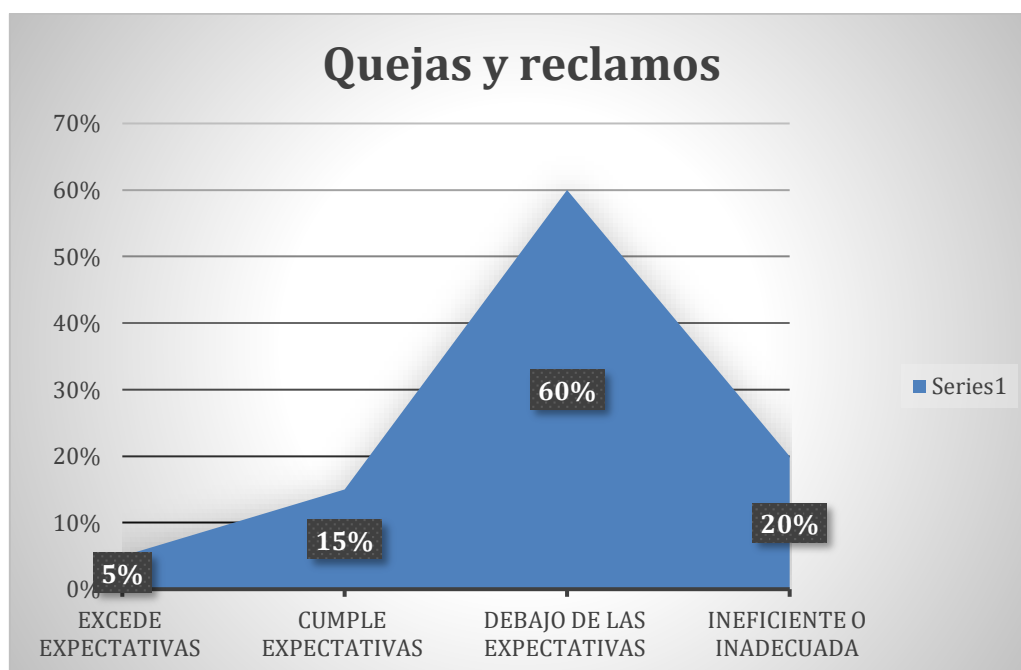


Figura 26. *Quejas y reclamos*
Fuente: MM-MV

El sistema de quejas y reclamos dentro de una entidad aún más en el sistema de salud es un factor fundamental para la atención de las necesidades y requerimientos de los usuarios es así que como resultado de la encuesta realizada a los usuarios de los servicios de salud del Hospital General del Sur de Quito se tiene como resultado que el 60% de ellos manifiestan que este sistema está por debajo de sus expectativas lo que genera una gran inconformidad ante la falta de atención un 20% de ellos indican que este sistema cumple sus expectativas mientras que el 20% restante se refiere al sistema como ineficaz e inadecuado para la recepción y

resultados o respuesta de las quejas o reclamos que realizan

9. ¿Los conocimientos y herramientas de uso por parte de los asesores de servicio al cliente?

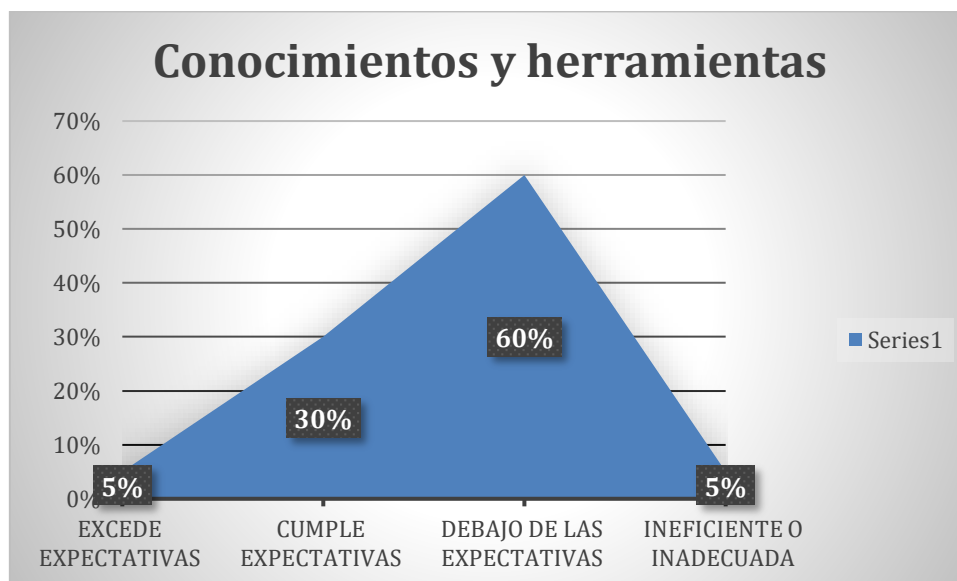


Figura 27. Conocimientos y herramientas

Fuente: MM-MV

El contar con un personal capacitado para la atención al cliente es parte fundamental de la organización independiente de la industria en la que se desempeñe aún más en la industria de la salud por ello se consideró dentro de la encuesta la consulta a los usuarios acerca de los conocimientos y herramientas por parte de los asesores de servicio al cliente del Hospital General del Sur de Quito ver lo que se tuvo como resultado que el 60% de ellos manifiestan que estos factores están por debajo de las expectativas del usuario al igual que un 30% indica que esta casa de salud cumple con sus expectativas en cuanto a la atención mediante el conocimiento y las

herramientas que son utilizadas para el desarrollo de las actividades.

10. ¿Las especialidades médicas que ofrece el Hospital General del Sur de Quito?

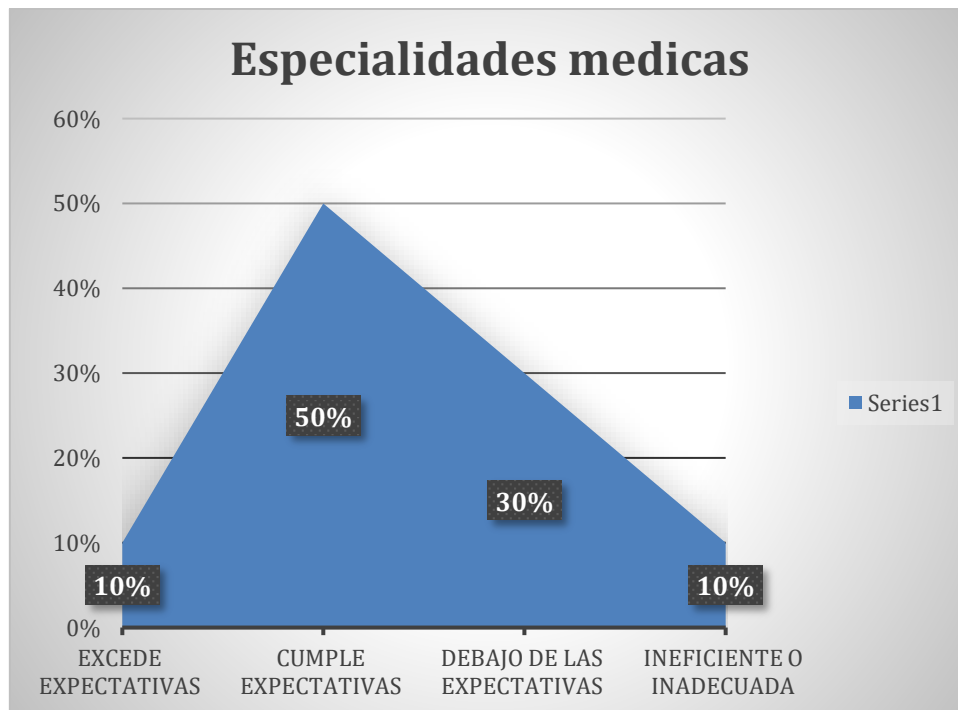


Figura 28. *Especialidades medicas*
Fuente: MM-MV

El contar con gran variedad de especialistas médicos en una institución de salud es un punto a favor para la atención a los usuarios por ello se consultó acerca de este tema con los encuestados y se obtuvo como resultado que el 50% de los usuarios manifiestan que las especialidades médicas otorgadas por el Hospital General del Sur de Quito cumplen sus expectativas mientras el 30% indica que está por debajo de sus expectativas lo que genera inconveniente puesto que en reiteradas ocasiones manifiestan no poder contar con un especialista adecuado para la atención que solicita Cabe mencionar que un 10% de los encuestados mencionan que la capacidad de especialistas médicos con la que cuenta el Hospital General del Sur de Quito es ineficiente o inadecuada.

4.9.3 Principales resultados del cuestionario

Para la presente investigación se realizó el desarrollo de una encuesta, la misma que fue aplicada a los usuarios de los servicios del Hospital General del Sur de Quito, donde se consideraron aspectos importantes que permitirán identificar cuáles son los principales problemas y las causas de estos que se presenta en el servicio que brinda esta institución a los beneficiarios o afiliados a este seguro.

Como resultado de la encuesta realizada se puede presentar que en cuanto al tiempo que los usuarios tienen que esperar para poder agendar una cita médica el mayor número de encuestados manifestó casi en un 70% encontrarse desconforme con este servicio ya que este tiempo es extremadamente largo el cual va entre 25 a 30 días correspondientes para acceder a una cita de tal manera que los encuestados manifiestan su test de inconformidad ante esta problemática que además de causar molestia genera inconvenientes y riesgos en la salud de los pacientes debido al tiempo que deben esperar para ser atendidos.

Otra de las inconformidades que presentan los usuarios tiene que ver con respecto al servicio que brindan el personal encargado de la atención a los usuarios ya que manifiestan que éstos carecen de los conocimientos necesarios y empatía para resolver sus inquietudes o necesidades al igual que de las herramientas correspondientes que le permitan facilitar el desempeño de sus actividades y la solución de sus requerimientos, es así que los usuarios manifiestan que el Hospital General del Sur de Quito, no cuenta con un personal capacitado que le brinde la asesoría que ellos necesitan.

Como parte de los resultados obtenidos se puede mencionar que los usuarios manifiestan la necesidad de una mejora en cuanto a la atención al usuario y la reducción absoluta en los tiempos de espera para la agendamiento de citas por el derecho que les corresponde, al igual que el incremento de las especialidades

médicas que tiene el Hospital General del Sur de Quito y que parte de la problemática que presenta en cuanto al tiempo de espera se debe a la ausencia o carencia de un número adecuado de especialistas que pueda abastecer la atención a todos los usuarios que solicitan dicha atención en esta casa de salud.

Otra de las observaciones que se dan ante los resultados de la encuesta se refiere al sistema de quejas o reclamos que la institución tiene pues el mayor porcentaje de usuarios encuestados indican que este sistema no es adecuado o no genera los resultados esperados ya que no se consideran ni toman en cuenta las apreciaciones, indicaciones, sugerencias o reclamos presentados por los usuarios es así que en cuanto a este sistema los usuarios también consideran que se debe implementar un sistema el cual permita receptar adecuadamente las sugerencias de los usuarios y aún más dar la debida solución y respuesta a cada una de ellas de forma inmediata.

4.9.4 Análisis de la guía de entrevista

Para el proyecto estudio de investigación se hará uso de la entrevista misma que será aplicada mediante una guía de entrevista a los colaboradores del área de Atención al Cliente del Hospital General del Sur de Quito, con la finalidad de comprender la situación interna de la problemática que se presenta actualmente en cuánto a la atención del usuario y asignación de citas médicas.

La guía de entrevista que será aplicada a los colaboradores de la casa de salud constará de un total de 8 preguntas las mismas que aportarán al entendimiento de la problemática y a la implementación de actividades que mejoren dicha situación que permitan cubrir y satisfacer las necesidades y requerimientos de los usuarios.

Para la aplicación de la guía de entrevista se ha tomado en consideración el personal involucrado en el área de Atención al Cliente ya que son ellos los que están

en pleno conocimiento de la situación que se vive en el área y con la insatisfacción que presentan los usuarios, es así como se determina que los colaboradores a quienes se aplicará la guía de entrevistas ocupan las siguientes posiciones laborales.

- Gerente general
- Subdirector de Gestión de Calidad
- Subdirector de Planificación y Estadística
- Jefe de unidad de Atención al Usuario
- Asesores de atención al cliente (5)

4.9.5 Diseño de la guía de entrevista

9. ¿Considera usted que el tiempo de asignación y agendamiento de citas médicas a los usuarios es el adecuado?

Tabla24
Tiempo de agendamiento de citas

PARÁMETROS	SI	NO	TOTAL
PORCENTAJE	20%	80%	100%
NÚMERO DE CASOS	2	8	10

Fuente: MM-MV



Figura 29. *Tiempo de espera*
Fuente: MM-MV

Mediante la aplicación de la guía de entrevista realizada a los colaboradores de

las áreas correspondientes en el Hospital General del Sur de Quito, se tiene como resultado que los colaboradores concuerdan en un 70% que el tiempo de espera en el agendamiento de citas médicas el tiempo que actualmente deben esperar los usuarios no es el adecuado ya que manifiestan que son muchos días en relación a la petición de una cita médica dichos días van entre 25, 30 o más días según la especialidad en la que se desee la cita, el 30% restante concuerda que el tiempo de espera es el adecuado.

10. ¿En cuanto a los asesores de servicio al cliente considera que el personal está capacitado para brindar la correcta y óptima atención al usuario?

Tabla25
Personal capacitado

PARÁMETROS	SI	NO	TOTAL
PORCENTAJE	30%	70%	100%
NÚMERO DE CASOS	3	7	10

Fuente: MM-MV

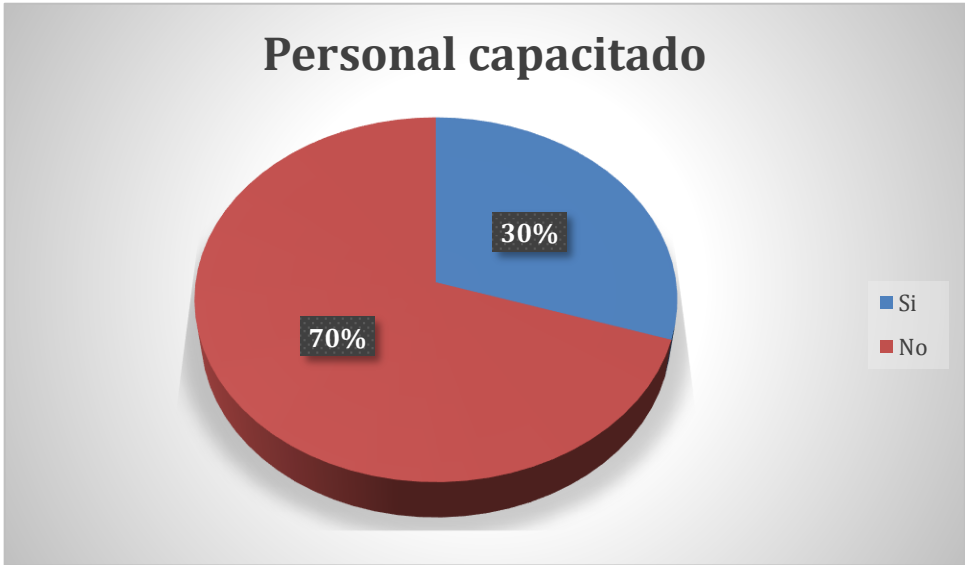


Figura 30. *Personal capacitado*
Fuente: MM-MV

Para la Atención al Cliente es importante tener el conocimiento adecuado y

oportuno para solventar sus necesidades y requerimientos es por eso que se considera dentro de la guía de entrevista esta pregunta de lo que se obtuvo como resultado que el 60% de los entrevistados concuerdan que el personal no cuentan con la capacitación adecuada para resolver las solicitudes y requerimientos en cuanto a la atención al cliente por otro lado el 40% restante de los colaboradores han afirmado que consideran tener el personal debidamente capacitado con la información necesaria para realizar las actividades en cuanto a la atención y solvencia de requerimientos de los usuarios del Hospital General del Sur de Quito.

11. ¿El personal cuenta con las herramientas necesarias para la atención al usuario?

Tabla26
Herramientas de trabajo

PARÁMETROS	SI	NO	TOTAL
PORCENTAJE	40%	60%	100%
NÚMERO DE CASOS	4	6	10

Fuente: MM-MV



Figura 31. *Herramientas de trabajo*
Fuente: MM-MV

Para el desarrollo de cualquier actividad independiente del sector público, privado o el giro de negocios que la empresa lleve es indispensable que los colaboradores cuenten con las herramientas necesarias que le permitan realizar adecuadamente sus actividades en este marco los entrevistados han concordado en un 80% que no cuentan con las herramientas necesarias que les permita desarrollar sus actividades de manera adecuada y eficaz en beneficio de una buena atención a los usuarios Mientras tanto el restante 20% mencionan que consideran tener y contar con todas las herramientas que se necesitan para realizar sus actividades diarias en cuanto a la atención y servicio al cliente.

12. ¿Las agendas de citas médicas de especialistas son actualizadas de manera continua?

Tabla27
Actualización de agendas

PARÁMETROS	SI	NO	TOTAL
PORCENTAJE	20%	80%	100%
NÚMERO DE CASOS	2	8	10

Fuente: MM-MV



Figura 32. Actualización de agendas
Fuente: MM-MV

Al tratarse de servicios de salud es indispensable que todas las áreas trabajen conjuntamente, por ello se consulta a los entrevistados si los médicos especialistas realizan las actualizaciones correspondientes de sus agendas para las citas a los usuarios de esto se tiene como resultado el 100% de colaboradores concuerdan que lamentablemente los médicos especialistas no realizan las actualizaciones debidas ni continuas de las agendas para la liberación de nuevas fechas de agendamiento de citas médicas lo que causa conflicto y retraso en el proceso de agendamiento de citas y prolongamiento del tiempo de espera para los usuarios del Instituto de Seguridad Social Quito sur.

13. ¿Los usuarios presentan quejas por el tiempo de espera en el agendamiento de citas médicas?

Tabla28
Reclamos

PARÁMETROS	SI	NO	TOTAL
PORCENTAJE	100%	0%	100%
NÚMERO DE CASOS	10	0	10

Fuente: MM-MV



Figura 33. Reclamos
Fuente: MM-MV

Debido a la problemática que se presenta en el Hospital General del Sur de Quito es conveniente consultar con los colaboradores si los usuarios realizan o presentan quejas continuas sobre este acontecimiento en cuanto al tiempo de espera para la asignación de citas médicas de lo cual se obtuvo como resultado que el 90% de los entrevistados concuerdan en que los usuarios realizan continuas quejas sobre esta problemática mientras que el 10% indican que no reciben un porcentaje alto de quejas.

14. ¿Los usuarios solicitan información acerca de los beneficios y derechos que brinda la Seguridad Social?

Tabla29
Información

PARÁMETROS	SI	NO	TOTAL
PORCENTAJE	90%	10%	100%
NÚMERO DE CASOS	9	1	10

Fuente: MM-MV



Figura 34. Información
Fuente: MM-MV

Para los usuarios es importante conocer acerca de los beneficios u obligaciones que tienen para con el Instituto de Seguridad Social por ello se considera parte del diseño de la guía de entrevista solicitar esta información en la que se ha obtenido como respuesta que el 90% de los colaboradores de la empresa indican o concuerdan en que los usuarios solicitan información acerca de este tema por lo que es importante que los colaboradores brinden la información correspondiente mientras el 10% de los encuestados mencionan que los usuarios no hacen referencias o solicitan este tipo de información.

- 15.** ¿Considera usted necesario la implementación de una propuesta de mejora que le permita realizar las actividades de Atención al Cliente de mejor manera y con mayores resultados?

Tabla30
Propuesta de mejora

PARÁMETROS	SI	NO	TOTAL
PORCENTAJE	100%	0%	100%
NÚMERO DE CASOS	10	0	10

Fuente: MM-MV



Figura 35. *Propuesta de mejora*
Fuente: MM-MV

Debido a las causas de la problemática que se presenta actualmente en el Hospital General del Sur de Quito, se considera dentro de la guía de entrevista verificar si es necesario el uso o implementación de una mejora ante el servicio que se brinda a los usuarios por lo que se tiene como respuesta que 100% de los encuestados concuerdan en que es importante y necesario la implementación de una propuesta de mejora en cuanto al servicio que se brinda a los usuarios para que de esta manera se pueda solventar correspondientemente y en el tiempo adecuado las solicitudes y necesidades de los usuarios.

16. ¿Desde su punto de vista considera necesario realizar cambios en el procedimiento de asignación de citas a los usuarios?

Tabla31
Nuevos procedimientos

PARÁMETROS	SI	NO	TOTAL
PORCENTAJE	90%	10%	100%
NÚMERO DE CASOS	9	1	10

Fuente: MM-MV



Figura 36. Actualización de agendas
Fuente: MM-MV

Como resultado de la guía de entrevista aplicada a los colaboradores de la en caso de salud del Hospital General del Sur de Quito, se tiene como respuesta que el 90% de los colaboradores concuerdan en que es necesario implementar nuevos procedimientos que permitan mejorar las actividades de agenda miento de citas médicas como la atención en general al usuario Por otro lado el 10% que los colaboradores que realizaron la guía de entrevista mencionan que no consideran necesario la implementación de nuevos procedimientos.

4.10 Diseño de la propuesta de mejora

4.10.1 Objetivos del plan de mejora

- Fortalecer y reforzar el sistema de información al usuario
- Dar respuesta a las quejas formuladas por los usuarios referente a los servicios de atención de manera inmediata
- Mejorar el porcentaje en tiempos de espera de atención al usuario
- Incrementar la satisfacción del usuario ante los servicios y atención brindada
- Minimizar o reducir el número de quejas y reclamos por parte de los usuarios

- Realizar mediciones de los niveles de satisfacción periódicamente en cuanto a los servicios brindados a los usuarios
- Definir un procedimiento de asignación de citas efectivo de respuesta rápida

Lo que se requiere conseguir mediante los objetivos implementados para la propuesta es maximizar y efectivizar los procesos de Atención al Cliente en el Hospital General del Sur de Quito, con la finalidad de que los usuarios reciban una atención eficaz y eficiente por parte de los trabajadores del IESS solventando de esta manera todos sus requerimientos y necesidades en un tiempo prudente y adecuado el mismo que no genere conflicto o descontento por parte del usuario.

De esta manera se logrará definir e implementar estrategias adecuadas dentro de los procesos internos de atención al usuario para cumplir con los objetivos requeridos los mismos que mejorarán y garantizarán el cubrimiento solución de las necesidades o requerimientos que solicitan los usuarios.

4.10.2 Calidad en la atención al usuario

En cuanto a la calidad de atención a los usuarios se refiere a brindar beneficios o solventar sus requerimientos o necesidades de una manera efectiva y en el caso de la industria de salud realizarlo sin poner en riesgo la salud de los pacientes es brindar un servicio o atención de manera confiable eficiente y segura que permite dar solución o respuesta al usuario.

4.10.3 Análisis de tiempo de espera de los usuarios

Para definir el tiempo de espera de los usuarios en el Hospital General del Sur de Quito, se ha identificado tanto el número de personas agendadas y el tiempo que tarda en ser atendido esto únicamente en cuanto a la agendamiento de citas concurrentes las mismas que se realizan mediante medios como el uso del Call Center

la página oficial del Instituto de Seguridad Social o el agendamiento de citas que se genera directamente en el Hospital General del Sur de Quito.

Es importante definir los tipos de citas que se realizan o las opciones que están presentes en el sistema del Instituto de Seguridad Social ya que el tiempo de espera para el usuario varía depende el tipo de cita que agenda como también se consideran las especialidades donde se requiera la atención puesto que existen especialidades en donde se cuenta con muy poco personal médico para su atención y una gran demanda por parte de los usuarios los tipos de citas que actualmente se manejan dentro del sistema de Instituto de Seguridad Social son los siguientes:

- Cita ampliada
- Interconsulta
- Consulta subsecuente
- Referencias médicas
- Transferencias médicas

La cita ampliada es aquella que es designada por un médico hacia un paciente debido al estado de gravedad o urgencia médica que ésta presenta para este tipo de citas el agendamiento tiene prioridad debido al riesgo de salud del usuario.

La interconsulta es la asignada por un médico especialista hacia otro es decir que en caso de que el paciente necesite una valoración médica por otro especialista será direccionada al médico correspondiente.

La consulta subsecuente se refiere a las consultas médicas que debe realizarse un paciente de manera continua debido a una dolencia u enfermedad de la cual se necesita un control continuo por lo que se generan citas consecuentes o periódicas según lo requiera el médico tratante.

Las referencias se realizan cuando un paciente es atendido o valorado ya sea por otro hospital del Instituto de Seguridad Social y necesita la atención de un médico especialista con el cual no se cuenta, por ello se realiza una referencia para que sea atendido en el Hospital General del Sur de Quito.

La transferencia es el regreso del paciente hacia la especialidad de origen dentro de cualquier institución médica del Hospital General del Sur de Quito para continuar con la valoración del médico tratante del usuario.

Estos son los distintos tipos de citas que se mantienen en el sistema de la Seguridad Social, se debe recalcar que cada una de ellas tiene una preferencia de atención según la gravedad del paciente.

4.10.4 Estadísticas de agendamiento de consulta externa en el Hospital General del Sur de Quito.

4.10.5

4.10.6

Tipo de cita		Total	Porcentaje
Programadas	Cita normal	289.078	40%
	Interconsulta	33.101	5%
	Referencia	54.141	8%
	Subsecuente	179.674	25%
	Transferencia	1.591	0,2%
Ampliadas	Turno ampliado	161.426	22%
Total		719.011	100%

4.10.7

Figura 37. Estadísticas de agendamiento de citas

Fuente: MM-MV

Mediante el análisis de los datos obtenidos de la fuente del hospital y escrito sur podemos verificar que el tipo de agendamiento que mayor porcentaje tiene es de las citas normales las cuales son agendadas en el mayor porcentaje por usuarios que hacen uso de los servicios hospitalarios por primera vez para una especialidad específica de atención este tipo de citas no siempre son efectivas pues en muchas

ocasiones existe ausentismo por parte de los usuarios u otros inconvenientes como la ausencia del médico u otros.

En base a las estadísticas o porcentajes obtenidos en los agendamientos de citas según su tipo se puede realizar una proyección en cuanto al tiempo estimado de espera para los usuarios en ser atendido, en el siguiente gráfico se puede apreciar los días que debe esperar un usuario según la cita que requiere.

4.10.8 Proyección del tiempo de espera para en atención médica a los usuarios

Tipo de cita		Media	Mediana	Desviación estándar
Programadas	Cita normal	26	13	31
	Interconsulta	52	61	36
	Referencia	66	91	36
	Subsecuente	76	85	36
	Transferencia	47	48	37

Figura 38. *Proyección de tiempos de esperas del usuario*
Fuente: MM-MV

Analizando el tiempo de espera de las citas se puede apreciar que el mayor tiempo de espera se realiza en las citas subsecuentes, aunque se debe mencionar que actualmente por la pandemia que se vive en el país este tipo de atención o citas han sido suspendidas temporalmente, por lo que el tiempo de espera o respuesta para la atención puede variar entre 60 a 90 días después de la cita.

En cuanto a las citas por primera vez que forman parte de la cita normal se estima que el usuario tiene un tiempo de espera por alrededor de 26 días la misma

que puede ampliarse alrededor de 32 días lo que para un hospital de nivel 2 como lo es Quito Sur, el tiempo de espera es demasiado alto y por ende causa conflicto en los usuarios.

Otro de los tipos de citas que requieren gran o mayor cantidad de tiempo para ser asignadas o agendadas son las referencias y transferencia las mismas que deben esperar alrededor 3 meses para que puedan ser atendidos.

En términos generales se puede visualizar que el tiempo de espera por parte de los usuarios se encuentra en un margen muy alto por lo que este es el motivo principal de las quejas o reclamos que los usuarios hacen frente al servicio de la institución.

4.10.9 Análisis del proceso de agendamientos de citas en el Hospital General del Sur de Quito.

El proceso de agendamiento de las citas es el primer paso de recibimiento del paciente o del usuario el cual busca dar solución a una necesidad referente a la atención de su salud la misma que se considera no emergente por ello se realiza la toma de citas mediante el sistema de consulta externa.

Como se ha podido observar anteriormente el agendar una cita en el Hospital General del Sur de Quito para los usuarios se ha convertido en un proceso extenuante y agotador debido al tiempo que deben esperar, para poder obtener su cita médica como consecuencia de esto los usuarios han presentado sus molestias que como resultado de ésta se tiene una mala imagen del Instituto de Seguridad Social debido a la falta de organización o herramientas que le permita gestionar la adecuada asignación de citas en un tiempo prudente según la necesidad de sus usuarios.

4.11 Presentación de las mejoras propuestas

Tabla32

Matriz propuesta de mejora

PROBLEMÁTICA	ACTIVIDADES	OBJETIVO	DESARROLLO	INDICADOR	SUPERVISIÓN
QUEJAS Y RECLAMOS	▪ Diseñar una estructura organizacional que coordine las actividades de Atención al Cliente	▪ Evitar y reducir los subprocesos dentro de la gestión de atención al usuario	El personal designado deberá realizar una estructura o un flujo gramal donde se establezca el proceso a realizar o seguir para la atención del usuario	▪ Verificación del nivel de proceso	▪ Supervisor de gestión de calidad
	▪ Recepcionar y dar solución a las quejas y reclamos emitidos por los usuarios	▪ Dar respuesta y solución a las peticiones y necesidades de los usuarios	Se deberá revisar las quejas y reclamos realizadas por los usuarios para dar respuesta y atención inmediata	▪ Análisis del incremento disminución de quejas y reclamos	▪ Jefe de estadísticas e informe
	▪ Concientizar al personal acerca de los servicios y atención al usuario	▪ Mejorar la actitud y desempeño de los colaboradores del área de Atención al Cliente	Se deberá impartir técnicas y charlas de concientización para la atención del usuario	▪ Control de los servicios brindados	▪ Recursos humanos
TIEMPO DE RESPUESTA	▪ Rediseñar el procedimiento de asignación de citas	- Reducir el tiempo de espera del usuario para la atención médica	Se realizará una reestructuración en el proceso para la asignación de citas evitando subprocesos que retarden la asignación	- Análisis del tiempo empleado en la asignación de citas	- Supervisor de gestión de servicio
	▪ Diseñar un seguimiento de la asignación de citas	▪ Verificar el cumplimiento estipulado en el proceso de asignación de citas	En este caso se creará un formato donde se valide el cumplimiento del proceso de asignación de citas	▪ Verificación del cumplimiento del proceso	▪ Supervisor de gestión de servicio
	▪ Realizar capacitaciones al personal del área acerca del trato calidad y atención a los usuarios	▪ Mejorar la atención brindada por parte del personal	Implementar charlas foros dictados por un profesional del tema para mejorar e incrementar los conocimientos y técnicas de atención al usuario en los colaboradores	▪ Calificación de nivel de servicio	▪ Recursos humanos Administración
INSATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	▪ Realizar encuestas de satisfacción trimestrales	▪ Verificar el grado de satisfacción acerca de la atención que recibe el usuario	Se aplicará encuestas de manera virtual a los usuarios para verificar el nivel de satisfacción que tiene en cuanto al servicio y atención.	▪ Análisis del resultado de las encuestas	▪ Jefe de gestión de calidad
	▪ Brindar información a los usuarios acerca de sus deberes y derechos	▪ Que el usuario conozca acerca de sus derechos y obligaciones del servicio del Instituto de Seguridad Social	Se proporcionará información a los usuarios en la que puedan verificar cuáles son los servicios que le brinda la entidad como también la responsabilidad que tiene con esta.	▪ Verificación de envíos de información	▪ Colaboradores de atención al usuario

Fuente: MM-MV

4.11.1 Análisis de la matriz de las mejoras propuestas

Para la problemática que se presenta en el Hospital General del Sur de Quito, se ha identificado cuáles son las principales afectaciones o falencias que se tienen dentro del proceso de atención al usuario para la asignación de citas médicas con el fin de mejorar el tiempo de espera que se tiene en cuanto a este proceso por lo que se realizó la implementación de varias actividades mediante las cuales se pretende mejorar este servicio.

Como primer punto o problemática tenemos las quejas y reclamos por parte de los usuarios del Hospital General del Sur de Quito, para dicha problemática se propone la realización de 3 actividades específicas con las que se lograra minimizar o eliminar este tipo de quejas que afectan la imagen corporativa de la organización IESS.

El diseñar una estructura organizacional interna que permita direccionar y establecer específicamente cuáles son las actividades que los trabajadores del área deben realizar para llevar a cabo una adecuada atención y servicio al usuario, mediante la implementación de esta actividad los colaboradores tendrán un formato establecido en un flujograma que les ayudará a realizar el proceso debidamente con el fin de reducir los subprocesos lo que quiere decir que la atención al usuario se realizará de manera directa sin intermediarios que obstaculicen los procesos, de esta manera se puede lograr una atención más rápida eficiente y eficaz que permitirá solventar las necesidades del usuario.

Como otras de las actividades propuestas para la solvencia de esta problemática se tiene la recepción y solución de las quejas y reclamos es decir que se debe definir un personal o una persona a cargo de receptar las quejas reclamos peticiones o sugerencias del usuario con el fin de dar una respuesta oportuna ante la petición recibida de esta manera el usuario tendrá una mejor atención.

Mediante el desarrollo de la investigación se ha podido evidenciar que la falta de empatía de los colaboradores del hospital hacia los usuarios es parte de esta problemática por lo cual se plantea la actividad de concientizar al personal acerca de cómo realizar o brindar el servicio y atención adecuada a los usuarios, de esta manera se mejorará el desempeño de cada uno de los colaboradores y la satisfacción de los usuarios incrementará de manera positiva para esta actividad se deberá realizar la contratación de un personal capacitado que imparta charlas técnicas de concientización hacia los usuarios, cabe mencionar que al tener un personal empático con los usuarios la relación de estos mejorará el rendimiento de los colaboradores y por ende la satisfacción del usuario.

Como segunda problemática detectada se puede mencionar el tiempo de respuesta que tienen los usuarios para el agendamiento respectivo de una cita médica por lo que como primera actividad se propone el rediseño del procedimiento de asignación de citas lo cual consiste en agendar las citas médicas de manera funcional reduciendo los tiempos de espera, esto se lo ejecutará por medio de una agenda electrónica que será actualizada continuamente por los médicos especialistas del Hospital General del Sur de Quito de esta manera el asesor de servicio al cliente podrá identificar con mayor rapidez cuáles son las fechas disponibles con las que cuenta cada especialista, mediante esta agenda electrónica se puede verificar las cancelaciones de las citas agendadas y posterior a esto informar a un nuevo usuario de la apertura de una nueva fecha para su cita.

El realizar actualizaciones continuas en las agendas de los médicos tratantes o especialistas en el hospital liberará continuamente los espacios de atención para nuevos usuarios de esta manera el tiempo de espera se reducirá considerablemente y se podrá realizar una atención eficaz y efectiva para los usuarios.

Posterior a las actualizaciones de las agendas médicas y el rediseño de la asignación de citas se debe realizar un seguimiento del proceso que se lleva a cabo para lo que se creará un formato que permita validar el cumplimiento del proceso por cada uno de los asesores o colaboradores del área de esta manera se puede verificar si la actividad está siendo cumplida y si se obtiene resultados positivos que mejoren y minimicen el tiempo de espera o si presenta algún inconveniente.

Otra de las actividades que lograrán una reducción en el tiempo de espera para los usuarios será realizar capacitaciones constantes en el personal de atención y servicio al cliente ya que una adecuada prestación del servicio donde el trato, la calidad y la atención que reciban los usuarios sea un papel fundamental, para que el tiempo de espera no resulte un conflicto en el usuario ya que con las técnicas y herramientas necesarias el personal podrá indicar a los usuarios el tiempo y el motivo por el cual debe esperar para su cita.

Al ser los colaboradores del área de servicio al cliente el personal directo que trata con los usuarios es importante que éste cuente y con los factores apropiados para la atención de estos es decir que los colaboradores del área deben tener calidad humana para poder receptar las necesidades que presenten los usuarios de esta manera se logrará una comunicación asertiva lo cual permite mejorar el nivel de atención y respuesta de las necesidades e inquietudes de los usuarios.

Como tercer factor tenemos la insatisfacción de los usuarios en este caso como anteriormente se mencionó la empatía de los usuarios y las técnicas de atención que se utilicen aportarán a minimizar la insatisfacción de los usuarios además de esto se requiere realizar la implementación de encuestas de satisfacción de manera trimestral estas encuestas permitirán al Hospital General del Sur de Quito verificar el grado o nivel de insatisfacción o molestia que presenten los usuarios ante los servicios

recibidos, asimismo una vez analizado y recopilado los datos de esta información se podrá realizar mejoras continuas mediante la retroalimentación a los colaboradores o la implementación en mejoras de la atención al servicio.

Otro de los factores que intervienen en la insatisfacción o desconformidad de los usuarios es la falta de información acerca de los métodos o estatutos de atención que tiene el Hospital General del Sur de Quito así como también de los beneficios o derechos que gozan por ser usuario del Instituto de Seguridad Social. Es importante e indicar a los usuarios cuáles son los beneficios o los derechos que deben recibir por parte de la institución al igual que es importante informarles cuáles son las obligaciones o deberes que deben cumplir para ser beneficiarios y poder acceder a los servicios que presta el Instituto de Seguridad Social.

De manera general se puede indicar que la implementación de dichas actividades permitirá al Hospital General del Sur de Quito mejorar la atención y el servicio que brindan a los usuarios en cuanto al tiempo de espera para la asignación de citas, así como también se prestará tal atención a las quejas y reclamos realizadas a esta casa de salud con el fin de dar solución y atención inmediata a los usuarios que lo requieren.

Es así como la aplicación de estas actividades logrará el objetivo principal de la institución mejorando adecuadamente la realización de las actividades internas del área de Atención al Cliente y así también la satisfacción y el cubrimiento de necesidades de cada uno de los usuarios que hacen uso del servicio del Hospital General del Sur de Quito.

4.12 Mecanismo de control a las propuestas de mejora

Tabla33

Matriz mecanismos de control de la propuesta

PROBLEMÁTICA	ACTIVIDADES	DESARROLLO	MÉTODO DE CONTROL (INDICADOR)	FRECUENCIA	SUPERVISIÓN
QUEJAS Y RECLAMOS	▪ Diseñar una estructura organizacional que coordine las actividades de Atención al Cliente	El personal designado deberá realizar una estructura o un flujo grama donde se establezca el proceso a realizar o seguir para la atención del usuario	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verificación del nivel de proceso ▪ Análisis seguimiento y medición de las actividades de atención al usuario 	▪ Anual	▪ Supervisor de gestión de calidad
	▪ Receptar y dar solución a las quejas y reclamos emitidos por los usuarios	Se deberá revisar las quejas y reclamos realizadas por los usuarios para dar respuesta y atención inmediata	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estadística y análisis quejas y reclamos receptadas ▪ Análisis de nivel de respuesta 	▪ Permanente	▪ Jefe de estadísticas e informe
	▪ Concientizar al personal acerca de los servicios y atención al usuario	Se deberá impartir técnicas y charlas de concientización para la atención del usuario	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Calificación del usuario ▪ Análisis de calificaciones del colaborador 	▪ Trimestral	▪ Recursos humanos
TIEMPO DE RESPUESTA	▪ Rediseñar el procedimiento de asignación de citas	Se realizará una reestructuración en el proceso para la asignación de citas evitando subprocesos que retarden la asignación	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis del tiempo empleado en la asignación de citas. - verificación de agenda digital 	Permanente	- Supervisor de gestión de servicio
	▪ Diseñar un seguimiento de la asignación de citas	En este caso se creará un formato donde se valide el cumplimiento del proceso de asignación de citas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verificación de asignación de citas ▪ Informe de tiempo de respuesta en el agendamiento. 	▪ Permanente	▪ Supervisor de gestión de servicio
	▪ Realizar capacitaciones al personal del área acerca del trato calidad y atención a los usuarios	Implementar charlas foros dictados por un profesional del tema para mejorar e incrementar los conocimientos y técnicas de atención al usuario en los colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Validación de conocimientos ▪ Calificación del personal 	▪ Semestral	▪ Recursos humanos Administración
INSATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	▪ Realizar encuestas de satisfacción trimestrales	Se aplicará encuestas de manera virtual a los usuarios para verificar el nivel de satisfacción que tiene en cuanto al servicio y atención.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe de resultados de encuestas de satisfacción 	▪ Mensual	▪ Jefe de gestión de calidad
	▪ Brindar información a los usuarios acerca de sus deberes y derechos	Se proporcionará información a los usuarios en la que puedan verificar cuáles son los servicios que le brinda la entidad como también la responsabilidad que tiene con esta.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe de entrega de información a usuarios 	▪ Trimestral	▪ Colaboradores de atención al usuario

Fuente: Elaboración Propia

4.12.1 Observaciones de los mecanismos de control de la propuesta de mejora

Una vez realizada la propuesta de mejora para el Hospital General del Sur de Quito, se han establecido las estrategias que se deben implementar para mejorar la atención y el servicio brindado a los usuarios adicional a esto se implementaron mecanismos de control que son los encargados de verificar el cumplimiento y el desarrollo de cada una de estas estrategias, cabe mencionar que para obtener éxito con los resultados que se desean mediante la implementación de la propuesta de mejora se deben llevar a cabo específicamente cada uno de estos métodos por ello se ha designado a una persona responsable quienes encargará del control análisis y verificación de resultados de la presente propuesta.

En cuanto a la actividad presentada de diseñar una estructura organizacional que coordina las actividades de atención al usuario se establece como mecanismos de control la verificación del nivel de servicio además de un análisis seguimiento y medición de las actividades que se realizan en la atención del usuario mediante este mecanismo de control se ha designado a un personal responsable quién se encargará de realizar los análisis correspondientes y la verificación del proceso. Cabe mencionar que como parte del mecanismo de control el responsable de esta actividad debe presentar un informe mensual ante la gerencia correspondiente acerca de los beneficios y resultados que se han obtenido con la implementación de la actividad.

En cuanto a receptar y dar solución a las quejas y reclamos emitidos por los usuarios se define como mecanismo de control las estadísticas y análisis de los reclamos presentados por el usuario de esta manera se podrá medir el nivel de crecimiento o disminución de estos requerimientos además del responsable de esta actividad también deberá realizar un análisis de verificación del nivel de respuesta que se tiene ante los requerimientos presentados por los usuarios.

Dentro de una propuesta también fue incluido la actividad de concientización al personal de atención al usuario esto fue implementado puesto que es necesario que los colaboradores realicen sus actividades de manera empática con los usuarios por ello se estableció como mecanismo de control la implementación de calificación del colaborador por parte del usuario de esta manera se podrá verificar el nivel de satisfacción que tienen los usuarios en cuanto el servicio recibido posterior a esto el responsable de la actividad deberá realizar un análisis de las calificaciones obtenidas individualmente de los colaboradores lo cual permitirá corroborar la implementación de la actividad y en caso de ser necesario realizar retroalimentaciones a los colaboradores.

En el rediseño del procedimiento de asignación de citas se implementará el mecanismo de control, el análisis correspondiente del tiempo que se da respuesta al agendamiento de la cita de los usuarios como parte de esta implementación se tiene también la verificación de Agenda Digital es decir el responsable se encargará de verificar que los médicos especialistas de esta unidad de salud realicen sus actualizaciones o liberaciones de agenda para poder contar con fechas disponibles las cuales servirán para agendar las citas médicas de los usuarios.

Es importante destacar que el mecanismo de control debe darse continuamente en cuanto a la liberación de agendas y a que esta actualización debe ser realizada periódicamente de manera mensual por parte de los médicos especialistas de la unidad de salud del Hospital General del Sur de Quito.

Posterior a esto se debe realizar un seguimiento de las citas asignadas a los usuarios, para esto se hará una verificación directa con el usuario consultando el tiempo de asignación de su cita una vez realizada la verificación de los tiempos establecidos se deberá emitir un informe que detalle la frecuencia del tiempo de

espera que se tiene para la asignación de citas esto permitirá validar sí el tiempo de espera ha disminuido o caso contrario se mantiene o incrementa de lo que se tiene actualmente.

La capacitación al personal del área correspondiente de atención al usuario es parte fundamental para el éxito de la propuesta diseñada es por eso que se tiene como mecanismo de control para esta actividad la validación de conocimientos del personal al igual que la calificación en cuanto al desarrollo y desempeño de las actividades es decir que el personal a cargo deberá aplicar pruebas correspondientes a los usuarios donde demuestren y validen los conocimientos aplicados y las técnicas de uso para la atención al usuario además se deberá dar una calificación interna a los colaboradores para de esta manera verificar el rango de efectividad que cada uno genera en cuanto a la realización de sus actividades.

La aplicación de encuestas de satisfacción a los usuarios forma parte de las actividades implementadas o diseñadas en la propuesta de mejora por lo que se presenta como mecanismo de control la realización de informes de resultados de las encuestas para esto el personal a cargo deberá validar la información recopilada de las encuestas de los usuarios para identificar cuál es el nivel de satisfacción que tienen en cuanto a la atención brindada por parte de los asesores de servicio al cliente en cuanto a la agendamiento de citas médicas.

El cumplimiento de esta actividad cómo de su mecanismo de control es uno de los más importantes dentro de la propuesta ya que únicamente de esta manera se puede verificar si los resultados que se obtienen con los cambios realizados generan resultados positivos o negativos y de esta manera se puede validar si uno de los procesos realizados presenta falencias y poder solventarlas.

Como último de los mecanismos de control implementado la propuesta se

encuentra un informe de entrega de información a los usuarios que consiste en verificar si periódicamente los usuarios reciben información acerca de los beneficios que tienen en cuanto al Seguro Social, así como también de los métodos o mecanismos utilizados para el agendamiento de citas o solución de requerimientos.

Los mecanismos de control establecidos para esta propuesta deben ser llevados y realizados conforme se estipula el diseño ya que estas son las herramientas que permitirán obtener resultados positivos solventando así de manera efectiva la problemática que se presenta actualmente en el Hospital General del Sur de Quito. referente a la falencia en atención al usuario y agendamientos de citas médicas.

Por ello la implementación o selección de un responsable a cargo de cada actividad y mecanismo de control también hace parte del control de la propuesta ya que este colaborador será el responsable de informar y verificar el desarrollo constante continuo y productivo de cada una de las actividades que han sido implementadas para la mejora del presente trabajo de investigación.

4.13 Costo y beneficio de la propuesta de mejora

Tabla34
Matriz costo beneficio de la propuesta

PROBLEMÁTICA	ACTIVIDADES	COSTO	FRECUENCIA	SUPERVISIÓN
QUEJAS Y RECLAMOS	▪ Diseñar una estructura organizacional que coordine las actividades de Atención al Cliente	\$1.000,00	▪ Anual	▪ Supervisor de gestión de calidad
	▪ Receptar y dar solución a las quejas y reclamos emitidos por los usuarios	\$1.000,00	▪ Permanente	▪ Jefe de estadísticas e informe
	▪ Concientizar al personal acerca de	\$1.000,00	▪ Trimestral	▪ Recursos humanos

	los servicios y atención al usuario			
TIEMPO DE RESPUESTA	▪ Rediseñar el procedimiento de asignación de citas	\$1.500,00	Permanente	- Supervisor de gestión de servicio
	▪ Diseñar un seguimiento de la asignación de citas	\$500,00	▪ Permanente	▪ Supervisor de gestión de servicio
	▪ Realizar capacitaciones al personal del área acerca del trato calidad y atención a los usuarios	\$1.000,00	▪ Semestral	▪ Recursos humanos Administración
INSATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	▪ Realizar encuestas de satisfacción trimestrales	\$1.000,00	▪ Mensual	▪ Jefe de gestión de calidad
	▪ Brindar información a los usuarios acerca de sus deberes y derechos	\$500,00	▪ Trimestral	▪ Colaboradores de atención al usuario
COSTO TOTAL	\$7.500,00			

Fuente: MM-MV

4.13.1 Costo de la propuesta de mejora

Con las actividades y los mecanismos de control implementados para la propuesta de mejora del Hospital General del Sur de Quito, se ha realizado el análisis correspondiente en cuanto al costo de la implementación de la propuesta, el mismo que se debe mencionar tiene un costo total por \$ 7.500 USD, dentro de este presupuesto económico se encuentra todas las actividades implementadas en cuanto a las falencias que se encontró en el área correspondiente de servicio al usuario como son el sistema de quejas y reclamos por parte de los usuarios el mismo que cuenta con varias actividades que mejorarán de manera inmediata y efectiva el proceso de receptor y dar respuesta a toda clase de sugerencias quejas o reclamos que se han

evidenciado por parte de los usuarios.

Dentro de este presupuesto se establecen las actividades que se realizarán para mejorar el tiempo de espera en cuanto al agendamiento de citas médicas para los usuarios, este consiste en mejorar el proceso que se realiza actualmente reduciendo de una manera efectiva el tiempo que debe esperar un usuario para poder acceder a una cita médica con un especialista determinado.

Otra de las falencias que fueron encontradas en cuanto al tema referente es la insatisfacción por parte de los usuarios las actividades implementadas, para solventar esta falencia también hacen parte del presupuesto establecido es decir que se implementarán o se realizarán actividades que permitan mejorar la satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios y atención recibida por parte de los colaboradores y del sistema que se maneja en el Hospital General del Sur de Quito para el agendamiento de citas médicas.

4.13.2 Beneficio obtenido mediante las propuestas

Con la implementación de la propuesta de mejora se estima tener beneficios que aporten en cuanto a la gestión realizada por el Hospital General del Sur de Quito la misma que se verá beneficiada de la siguiente manera.

- Mejora de tiempos de espera para los usuarios
- Productividad y rendimiento de los trabajadores
- Reducción de tiempo en los procesos realizados
- Personal capacitado
- Respuesta inmediata y acorde a las necesidades del usuario.

4.14 Mecanismos de implementación de la propuesta de mejora

Para la presente propuesta de mejora se establecen mecanismos de

implementación de cada una de las actividades que se ha diseñado en la propuesta para mejorar la atención y el servicio brindado a los usuarios del Hospital General del Sur de Quito, por medio de los mecanismos de implementación se estima lograr un desarrollo adecuado y óptimo de las estrategias implementadas cuyo objetivo es aportar de manera efectiva la realización de las actividades de atención al usuario en cuanto al agendamiento de las citas médicas reduciendo considerablemente el tiempo de espera para los usuarios de tal manera también que el manejo adecuado de estos procesos mejore la imagen corporativa de la institución.

En relación con lo antes mencionado se establece que los mecanismos de implementación para la propuesta de mejora en la gestión de atención al usuario en el Hospital General del Sur de Quito del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS del Distrito Metropolitano de Quito año 2021 Son los siguientes:

- Su análisis mensual del tráfico de usuarios y que solicitan citas médicas en esta casa de salud.
- Análisis y control mensual del tiempo de respuesta que se tiene para el agendamiento de citas médicas
- Análisis de control mensual del nivel de satisfacción de los usuarios
- Análisis del rendimiento interno de los colaboradores del área de atención al usuario
- Análisis y verificación de la liberación de agendas digitales por parte de los médicos especialistas del hospital
- Análisis y control de las herramientas y estrategias implementadas.

CAPITULO V SUGERENCIAS

SUGERENCIAS

Mediante la presente investigación se ha realizado el diseño de la propuesta de mejora correspondiente a la gestión de atención al usuario en el Hospital General del Sur de Quito del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, misma que fue diseñada con el propósito de mejorar continuamente la atención que se brinda y la reducción en los tiempos de espera para agendar una cita médica con los médicos especialistas de esta casa de salud de tal manera que para la presente propuesta se realizan varias sugerencias a los directivos de la institución cuya implementación mejorará el desarrollo de cada una de las actividades propuestas.

- Como una de las principales sugerencias a los directivos del Hospital General del Sur de Quito, es considerar la implementación de la propuesta de mejora diseñada para aportar de manera eficiente la gestión de atención al usuario, es importante recordar que esta gestión actualmente presenta una gran falencia en cuanto al tiempo estimado de respuesta o de asignación de citas médicas a los usuarios por lo que la implementación de ésta mejorará de manera efectiva la gestión de atención y reducirá oportuna y eficazmente los tiempos que los usuarios deben esperar para poder agendar una cita médica.

- Otra de las sugerencias realizadas a los directivos y en específico al departamento financiero de la Institución del Hospital General del Sur de Quito es considerar dentro del presupuesto anual el valor económico correspondiente a esta propuesta de mejora ya que de no aplicarla los problemas evidenciados continuarán e incluso incrementarán en cuanto a la gestión de atención al usuario, en dado caso se verá afectado no sólo la imagen de la institución como tal sino también los procesos internos de la institución debido a la gran demanda o quejas que se presenten

posterior al problema presentado.

- Se sugiere al personal responsable del área correspondiente de la gestión de atención al usuario respetar y realizar las actividades correspondientes a la propuesta de mejora ya que de darse adecuadamente cada proceso o actividad propuesta se garantiza el desarrollo adecuado en cuanto a la gestión de atención al usuario lo cual se reflejará en los niveles de productividad y respuesta que tendrán los colaboradores en la realización de sus actividades.

- También es importante sugerir a los colaboradores del área correspondiente de atención al usuario enfatizar en el sistema de quejas y reclamos que son presentados por los usuarios ya que mediante estas observaciones se pueden determinar cuáles son las falencias o causas que generan la insatisfacción de los clientes y retrasan los procesos que se realizan en la gestión de atención al usuario es decir que se podrá verificar y dar solución a los inconvenientes que no permiten la atención óptima y adecuada a los usuarios por lo que es importante dar respuesta continua y adecuada del sistema de quejas y reclamos que se tiene en el hospital.

- Otra de las sugerencias en cuanto al sistema de quejas y reclamos de los usuarios es realizar un análisis y verificación del aumento o disminución de las quejas que se realicen una vez implementada la propuesta de mejora ya que de esta manera se podrá verificar si la implementación de las actividades da resultados positivos que disminuyan la inconformidad que tienen los usuarios en cuanto a la gestión de servicios que reciben.

- Como parte de las sugerencias se encuentra la reducción en los tiempos de espera para la asignación de citas médicas, las principales sugerencias que han dado con respecto a este tema es la implementación o el rediseño del agendamiento de las citas médicas ya que de esta manera se pueden establecer procesos más

prácticos y con mayor rapidez que permitan reducir el tiempo en el que suelen ser otorgadas las citas, cabe mencionar que al reducir el tiempo de las citas médicas se reduce también la inconformidad de los usuarios cuyo interés es recibir un servicio acorde a sus necesidades en tiempo inmediato.

- Como sugerencia en cuanto a la reducción de tiempos el agendamiento de citas médicas se enfatiza también en la implementación de la actualización continua del agendas de los médicos especialistas tratantes en esta casa de salud, esto servirá para liberar fechas disponibles en las agendas de los médicos las mismas que pueden ser otorgadas a los pacientes que lo solicitan de esta manera se puede reducir considerablemente el tiempo en el que son agendadas las citas a los usuarios además esto permitirá llevar un control acorde a los niveles de servicios que brindan cada uno de los médicos especialistas que laboran en esta institución.

- Otra de las sugerencias que se pueden mencionar con el desarrollo de la propuesta de mejora es la realización de capacitaciones al personal del área de gestión de atención al usuario ya que se ha demostrado que muchos de los usuarios tienen inconformidad en cuanto al servicio que reciben por parte de los colaboradores el poder brindar una atención asertiva con los clientes o usuarios mejorará de manera inmediata la atención del servicio al cliente.

CONCLUSIONES

6) Mediante el diagnóstico situacional realizado de la gestión de atención al usuario en el Hospital General del Sur de Quito, se puede concluir indicando que el Hospital General del Sur de Quito, tiene serias falencias en cuanto a la atención al usuario sobre todo en el agendamiento de las citas médicas que son solicitadas esto genera gran conflicto y dificultades en la realización de las actividades de los colaboradores ya que se debe mencionar que con la pandemia que se vive actualmente del COVID 19 el sistema de agendamiento de citas y atención médica por parte de la casa de salud se vio afectado y colapsado, por lo cual varias áreas de atención fueron suspendidas temporalmente generando más inconformidad y retraso en el agendamiento de las citas médicas.

7) Con el diseño y desarrollo de la propuesta de mejora se puede concluir que debido a las falencias encontradas en la atención a los usuarios del Hospital General del Sur de Quito, es necesario e imprescindible implementar las estrategias diseñadas para de esta manera poder lograr solventar los requerimientos en cuanto a la atención de los usuarios y reducir de manera efectiva y en gran escala los tiempos que se dan de espera para el agendamiento de citas médicas mediante las actividades propuestas, en el desarrollo de la mejora se busca como objetivo brindar un servicio adecuado eficaz y eficiente que permita a los usuarios del hospital recibir la atención médica que requiere en tiempos cortos y adecuados según su requerimiento y estado de salud.

8) Una vez implementado los mecanismos de control de la propuesta se puede concluir indicando que los mecanismos de control son la base fundamental para el éxito de la propuesta diseñada para la gestión de atención al usuario en el Hospital General del Sur de Quito ya que por medio de estos se puede dar el seguimiento

adecuado y la verificación correspondiente de que cada una de las actividades sean realizadas de manera adecuada y en el tiempo establecido, con esto se logrará el objetivo de mejorar la gestión de atención al usuario de una manera rápida eficaz que solventen las necesidades y requerimientos de este.

9) En cuanto al costo beneficio de la propuesta se puede concluir mencionando que el costo de la propuesta está estimado en un valor de \$ 7.500 USD, para la implementación de todas las actividades diseñadas en cuanto a la mejora de la atención al usuario, dentro de este valor económico esta casa de salud también contará con beneficios que aportarán al desarrollo e incremento de las actividades que realizan de manera eficiente, eficaz y con mayor rapidez, lo cual reducirá el tiempo de atención al usuario en un gran porcentaje permitiendo optimizar el tiempo y recursos de la institución y sobretodo recuperar la imagen positiva de la institución como tal.

10) Desarrollando el último de los objetivos de la propuesta que son los mecanismos de implementación se tiene como conclusión que los mecanismos de implementación permitirán desarrollar adecuadamente cada una de las actividades conjuntamente con el mecanismo de control se podrá revisar y analizar de manera estadística el desarrollo productivo de cada actividad gracias a estos dos mecanismos se podrá validar la efectividad que tiene la implementación de la propuesta diseñada para el Hospital General del Sur de Quito.

BIBLIOGRAFÍA

- Arachavelata Vázquez, E. F. (2015). *Estrategias de Comercialización*. Mexico: OmniaScience. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=LBpOCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA169&dq=comercializaci%C3%B3n&ots=cT4ZJXq8Nf&sig=HsOlrygCbzkbHD8k7HIHI08sfg8#v=onepage&q=comercializaci%C3%B3n&f=true>
- Ariza, F. J., & Ariza, J. M. (s.f.). *Información y atención al cliente*. Obtenido de www.mheducation.es:
<https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448196813.pdf>
- Asturias Corporación Universitaria. (2022). *Gestión por procesos*. https://www.centro-virtual.com/recursos/biblioteca/pdf/dgp_gestion_calidad/clase2_pdf1.pdf.
- Bermúdez Restrepo, A. (2021). *La Mejora Continua*. Obtenido de *Empresarial & Laboral*: <https://revistaempresarial.com/empresas/liderazgo/la-mejora-continua/>
- Bonilla, E., Días, B., Kleeberg, F., & Noriega, M. (2020). *Mejora continua de los procesos: Herramientas y técnicas*. Lima: Fondo Editorial. Obtenido de https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10832/Bonilla_Diaz_kleeberg_Noriega_Mejora_continua.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Brown, A. (1989). *Gestión de la atención al cliente*. Madrid: Díaz de Santos, S.A. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=634hBJasWI4C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=true
- Cortés Cortés, M., & Iglesias León, M. (2004). *Generalidades sobre Metodología de la Investigación*. Mexico: Universidad Autónoma del Carmen. Obtenido de

- https://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf
- de la Heras Camino, A. (2012). Pensiones, pensionistas y afiliados. *Economía española y protección social*(4), 143-165.
- Derecho Ecuador. (26 de diciembre de 2019). *Seguro Genrela de Salud*. Obtenido de DerechoEcuador.com: <https://derechoecuador.com/seguro-general-de-salud/>
- Ecaldimá. (2020). *Gestión de atención al cliente*. Obtenido de Ecaldimá: <https://ecaldima.com/atencion-al-cliente/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20gesti%C3%B3n%20de,y%20fidelizaci%C3%B3n%20de%20los%20usuarios>.
- Fernández, E. (2015). *Calidad en atención al usuario de la Administración Pública*. Universidad F.A.S.T.A, Facultad de Ciencias Económicas. Departamento de Metodología de la Investigación. Obtenido de http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/852/2015_AD_001.pdf?sequence=1
- IESS. (2022). *Quiénes Somos*. Obtenido de IESS: <https://www.iess.gob.ec/quienes-somos/>
- IESS. (2022). *Servicios y prestaciones*. Obtenido de IESS: <https://www.iess.gob.ec/en/web/afiliado/servicios-y-prestaciones>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2006). *Dirección de Marketing* (Décimo segunda ed.). México: Pearson Educación. Obtenido de https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14585/mod_resource/content/1/libro%20direccion-de-marketing%28kotler-keller_2006%29.pdf
- Mallar, M. Á. (1 de junio de 2010). La gestión por procesos: Un enfoque de gestión eficiente. *Vision de futuro*, 13(1). Obtenido de

<https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf>

Mohammad Al-Dweeri, R. (2011). La calidad en los servicios electrónicos como estrategia competitiva. Modelo de análisis de sus componentes y efectos sobre la satisfacción y la lealtad. *Tesis de doctorado*. Universidad de Málaga, Málaga, España. Obtenido de <https://libros.metabiblioteca.org/bitstream/001/291/8/978-84-9747-638-6.pdf>

Organizacion Panamericana de la Salud. (2013). *Prestaciones de Salud*. Obtenido de Organizacion Panamericana de la Salud: <https://www.campusvirtualesp.org/es/curso/disenyo-y-gestion-de-conjuntos-de-prestaciones-de-salud#:~:text=Se%20denomina%20prestaci%C3%B3n%20o%20servicio,habitualmente%2C%20al%20de%20tecnolog%C3%ADa%20sanitaria.>

Peiró, R. (2022). *Usuario*. Obtenido de economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/usuario.html>

Proaño, D., Gisbert, V., & Pérez, E. (2017). Metodología para elaborar un plan de mejora continua. *3C Empresa*, 50-56.

Requena Ponce, M. V., & Serrano López, G. C. (2007). Calidad de servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios y auto-percepcion de empresas de captacion de talento. *Tesis de pregrado*. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela. Obtenido de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1459.pdf>

Rey Martin, C. (2000). La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. *Anales de Documentacion*, <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451/2441>.

Rojas Moya, J. (abril de 2003). *Gestion por procesos y atención al usuario en los establecimientos del Sistema Nacional de Salud*. Obtenido de Eumed.net:

<https://www.eumed.net/libros-gratis/2007b/269/index.htm>

Rojas Moya, J. L. (2022). *Gestión por procesos, apra mejorar la atención del usuario en los establecimeitos de salud del sistema nacional de salud*. Obtenido de Biblioteca Virtual de Derecho, Econompia y Ciencias Sociales: <https://www.eumed.net/libros-gratis/2007b/269/28.htm>

Sasso, j. (2011). La seguridad social en el Ecuador, historia y cifras. *Boletín de Análisis de Políticas Públicas, Quito: FLACSO sede Ecuador*(6), 19-21. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10469/2881>

Seminario, M. (9 de julio de 2020). *Principios y estrategias para la mejora continua de la empresa*. Obtenido de Grupo Atico34: <https://protecciondatos-lopd.com/empresas/mejora-continua/>

Superintendencia de Bancos. (2022). *Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)*. Obtenido de Superintendencia de Bancos: <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/instituto-ecuatoriano-de-seguridad-social-ies/#:~:text=40%20de%202%20de%20julio,r%C3%A9gimen%20del%20Seguro%20Social%20Obligatorio.>

Superintendencia de Salud. (2022). *Prestaciones de Salud*. Obtenido de Superintendencia de Salud: <https://www.supersalud.gob.cl/difusion/665/w3-propertyvalue-3985.html>

Vergara Díaz, N. S., & Terranova Mera, J. (2017). Institucionalidad del IESS Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. *Espiraes revista multidisciplinaria de investigación*, 1(1). Obtenido de <https://www.revistaespirales.com/index.php/es/article/view/8/8>

Westreicher, G. (22 de octubre de 2021). *Afiliado*. Obtenido de Economipedia.com:

<https://economipedia.com/definiciones/afiliado.html>

Zaida Marlene, C. V. (2014). Modelo de gestión de atención al usuario del Municipio del Cantón Baba. *Tesis de Grado*. Universidad Regional Autónoma de los Andes, Babahoyo, Ecuador. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1935/1/TUBADM004-2014.pdf>

Zuñiga Castillo, M. E., Córdova Encinas, D. G., Valenzuela Tiznado, J. G., & Gonzales Navarro, N. E. (2018). La propuesta de mejora, una alternativa de solución para las pequeñas y medianas empresas. *El Buzon de Pacioli*, https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no70/42b-las_propuestas_de_mejora_una_alternativa_de_solucion_para_las_pequenas_y_medianas_empresas_noviembre_201.pdf.

ANEXOS

FICHA DEL CUESTIONARIO



INSTITUTO ECUATORIANO
DE SEGURIDAD SOCIAL

ENCUESTA DE SERVICIOS

Fecha de la encuesta: ___/___/___

Encuesta anónima de los servicios y atención brinda por parte del Hospital General del Sur de Quito del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, IESS del Distrito Metropolitano de Quito.

Marque con una **X** la respuesta según su criterio

1. ¿El tiempo de espera para el agendamiento de una cita?

Excede expectativas	<input type="checkbox"/>
Cumple expectativas	<input type="checkbox"/>
Debajo de las expectativas	<input type="checkbox"/>
Ineficiente o inadecuada	<input type="checkbox"/>

2. ¿La atención que recibe por parte de los asesores de servicio al cliente?

Excede expectativas	<input type="checkbox"/>
Cumple expectativas	<input type="checkbox"/>
Debajo de las expectativas	<input type="checkbox"/>
Ineficiente o inadecuada	<input type="checkbox"/>



INSTITUTO ECUATORIANO
DE SEGURIDAD SOCIAL

3 ¿El sistema de quejas y reclamos del Instituto de Seguridad social Quito sur?

Excede expectativas	
Cumple expectativas	
Debajo de las expectativas	
Ineficiente o inadecuada	

4 ¿Los conocimientos y herramientas de uso por parte de los asesores de servicio al cliente?

Excede expectativas	
Cumple expectativas	
Debajo de las expectativas	
Ineficiente o inadecuada	

5 ¿Las especialidades médicas que ofrece el Instituto de Seguridad Social Quito sur?

Excede expectativas	
Cumple expectativas	
Debajo de las expectativas	
Ineficiente o inadecuada	

FICHA DE LA GUIA DE ENTREVISTA



INSTITUTO ECUATORIANO
DE SEGURIDAD SOCIAL

ENTREVISTA DE SERVICIOS

Fecha de la encuesta: ___/___/___

Entrevista anónima sobre la gestión de atención al usuario del Hospital General del Sur de Quito del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, IESS del Distrito Metropolitano de Quito.

Marque con una **X** la respuesta según su criterio

1 ¿Considera usted que el tiempo de asignación y agendamiento de citas médicas a los usuarios es el adecuado?

- Si
 No

2 ¿En cuanto a los asesores de servicio al cliente considera que el personal está capacitado para brindar la correcta y óptima atención al usuario?

- Si
 No

3 ¿El personal cuenta con las herramientas necesarias para la atención al usuario?

- Si
 No



INSTITUTO ECUATORIANO
DE SEGURIDAD SOCIAL

4 ¿Las agendas de citas médicas de especialistas son actualizadas de manera continua?

Si

No

5 ¿Los usuarios presentan quejas por el tiempo de espera en el agendamiento de citas médicas?

Si

No

6 ¿Los usuarios solicitan información acerca de los beneficios y derechos que brinda la Seguridad Social?

Si

No

7 ¿Considera usted necesario la implementación de una propuesta de mejora que le permita realizar las actividades de Atención al Cliente de mejor manera y con mayores resultados?

Si

No

8 ¿Desde su punto de vista considera necesario realizar cambios en el procedimiento de asignación de citas a los usuarios?

Si

No